

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Kota Malang Utara)

SKRIPSI

Disusun Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya



Disusun Oleh
Yosef Danang
105030407111022

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI PERPAJAKAN
MALANG
2017**

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------|
| LEMBAR PERSEMBAHAN | ii |
| MOTTO | iii |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | iv |
| TANDA PENGESAHAN | v |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | vi |
| RINGKASAN | vii |
| SUMMARY | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Kontribusi Penelitian | 10 |
| E. Sistematika Penelitian | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| A. Tinjauan Empiris | 14 |
| 1. Ariasti (2005) | 14 |
| 2. Restu Mutmainah Marjan (2014) | 14 |
| 3. Risky Riyanda Rama Putra (2014) | 15 |
| 4. Setiawan (2009) | 15 |
| 5. Jatmiko (2013) | 16 |
| B. Tinjauan Teoritis | 18 |
| 1. Pajak | 18 |
| 2. Wajib Pajak | 20 |
| 3. Fungsi Pajak | 22 |
| 4. Dasar Hukum Perpajakan | 24 |
| 5. Pengelempokkan Pajak | 25 |
| 6. Sistem Pemungutan | 25 |
| 1. <i>Official Assessment System</i> | 25 |
| 2. <i>Self Assessment System</i> | 26 |
| 3. <i>With Holding System</i> | 27 |
| 7. Hambatan Pemungutan Pajak | 27 |
| 1. Perlawanan Pasif | 27 |
| 2. Perlawanan Aktif | 28 |
| 8. Kepatuhan Wajib Pajak | 28 |

| | |
|---|----|
| 1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak..... | 29 |
| a. Pemahaman Perpajakan..... | 29 |
| b. Kesadaran Wajib Pajak | 30 |
| c. Sanksi Pajak..... | 31 |
| d. Pelayanan Fiskus | 33 |
| C. Hubungan Antara Variabel | 34 |
| 1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 34 |
| 2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 35 |
| 3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 36 |
| 4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 37 |
| D. Kerangka Konseptual dan Model Hipotesis..... | 37 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 41 |
| A. Jenis Penelitian | 41 |
| B. Lokasi Penelitian | 42 |
| C. Konsep Variabel Dan Pengukuran | 42 |
| 1. Konsep..... | 42 |
| 2. Variabel | 43 |
| 3. Definisi Operasional Variabel..... | 43 |
| D. Skala Pengukuran | 48 |
| E. Populasi Dan Sampel | 50 |
| 1. Teknik Sampling | 51 |
| F. Sumber Data | 52 |
| 1. Data Primer | 52 |
| 2. Data Sekunder | 52 |
| G. Teknik Pengumpulan Data..... | 53 |
| 1. Penyebaran Kuesioner Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi | 53 |
| 2. Dokumentasi | 53 |
| H. Instrumen Penelitian..... | 54 |
| I. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas | 54 |
| 1. Uji Validitas | 54 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 59 |
| J. Uji Asumsi Klasik | 61 |
| 1. Uji Normalitas | 62 |
| 2. Uji Heterokedastisitas | 63 |
| 3. Uji Multikolinearitas | 63 |
| K. Teknik Analisis Data..... | 64 |
| 1. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 65 |
| 2. Uji Hipotesis..... | 66 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 70 |
| A. Gambaran Umum Kpp Pratama Malang Utara | 70 |
| 1. Struktur Organisasi..... | 74 |
| 2. Sumber Daya Manusia | 76 |
| B. Gambaran Umum Responden Berdasarkan | |
| Hasil Penelitian | 76 |
| 1. Jenis Kelamin Responden | 76 |
| 2. Usia Responden..... | 77 |
| 3. Pendidikan Terakhir | 78 |
| 4. Jenis Pekerjaan | 79 |
| 5. NPWP..... | 80 |
| 6. Pendapatan Per Bulan | 80 |
| C. Deskripsi Variabel Penelitian Dan Tabel Interval Jawaban | 81 |
| 1. Tabel Interval Jawaban..... | 81 |
| 2. Frekuensi Jawaban Responden | 82 |
| D. Uji Asumsi Klasik | 95 |
| 1. Uji Normalitas | 95 |
| 2. Uji Multikolinieritas | 96 |
| 3. Uji Heterokedastisitas | 98 |
| E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 99 |
| 1. Analisis Hasil Regresi Linier Berganda..... | 99 |
| 2. Koefisien Determinasi (R^2) | 101 |
| F. Hasil Uji Hipotesis | 102 |
| 1. Hasil Uji t | 102 |
| 2. Hasil Uji F | 103 |
| G. Hasil Uji Dominan..... | 106 |
| H. Pembahasan | 107 |
| 1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan | |
| Wajib Pajak Orang Pribadi | 107 |
| 2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan | |
| Wajib Pajak Orang Pribadi | 109 |
| 3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan | |
| Wajib Pajak Orang Pribadi | 110 |
| 4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan | |
| Wajib Pajak Orang Pribadi | 112 |
| 5. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran | |
| Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan | |
| Pelayanan Fiskus Secara Simultan Terhadap | |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 113 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| BAB V PENUTUP | 115 |
| A. Kesimpulan..... | 115 |
| B. Saran | 116 |
| DAFTAR PUSTAKA | 120 |
| LAMPIRAN | 122 |



TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Juli 2017

Jam : 12.00

Skripsi Atas Nama : Yosef Danang Pudiprakoso

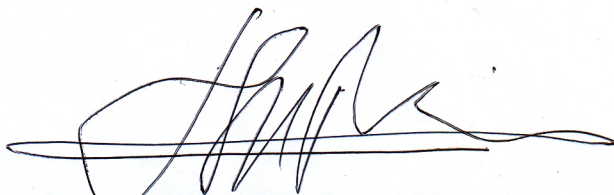
Judu : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada wajib pajak orang pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang Utara)

dan dinyatakan

LULUS

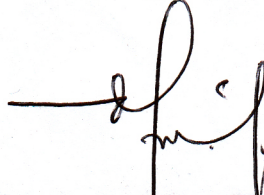
MAJELIS PENGUJI

Ketua



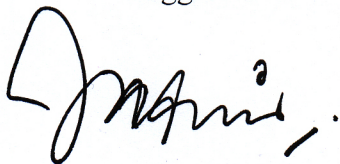
Dr. Drs. Nengah Sudjana, M.Si
NIP. 19530909 198003 1 001

Anggota



Arik Prasetya, S.Sos., M.Si., Ph.D
NIP. 19760209 200604 1 001

Anggota



Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si
NIP. 19600515 198601 1 002

Anggota



Yuniadi Mayowan, S.SOS., MAB
NIP. 19750614 200812 1 002

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Malang Utara)

Disusun oleh : Yosef Danang Pudiprakoso

NIM : 105030407111022

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 17 Juni 2017

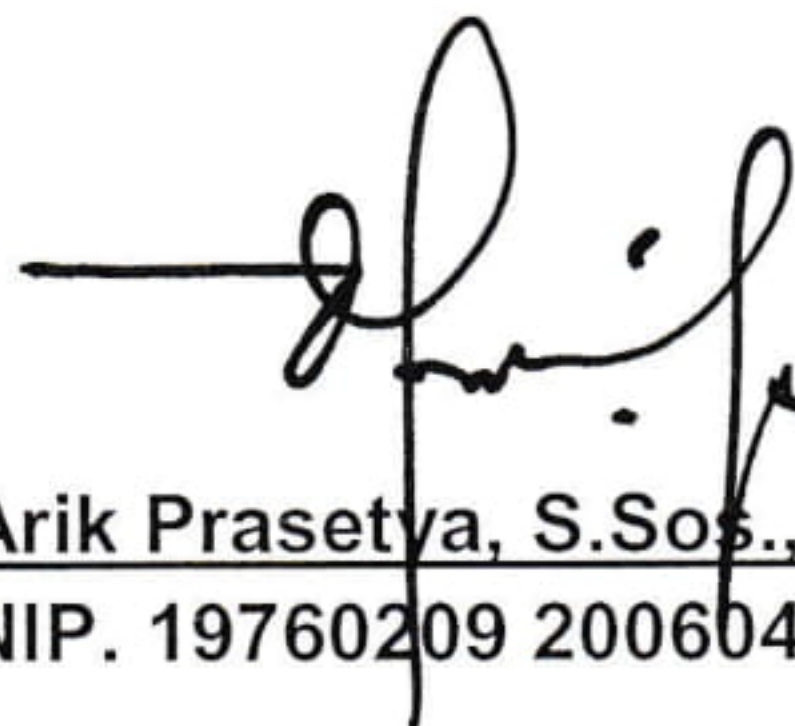
Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing



Dr. Drs. Nengah Sudjana, M.Si
NIP. 19530909 1980303 1 009

Anggota Komisi Pembimbing



Arik Prasetya, S.Sos., M.Si., Ph.D
NIP. 19760209 200604 1 001

CURRICULUM VITAE

Nama : Yosef Danang Pudiprakoso

NIM : 105030407111022

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Maret 1991

Riwayat Pendidikan : 1. SD Katholik Maria
2. SMP Katholik Maria
3. SMA Pondok Daun

Riwayat Organisasi : 1. Panitia DISMA 2012
2. Co. Korlap Raja Brawijaya 2014
3. Panitia DISMA 2014

Karya Ilmiah :

1. Laporan Magang “Pelayanan Kinerja Pegawai Pajak terhadap Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kota Lamongan”.



RINGKASAN

Yosef Danang Pudiprakoso, 2015, **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang Utara)**,
Ketua : Dr. Drs. Nengah Sudjana, M.Si; Anggota: Arik Prasetya, S.Sos., M.Si.,
Ph. D

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan tiap tahunnya sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan. Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor yang diteliti dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Faktor-faktor dalam penelitian merupakan upaya aparatur pajak guna mencapai indikator keberhasilan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang diperoleh secara langsung dari responden wajib pajak orang pribadi, dan data sekunder yang diperoleh dari pusat data Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi perpajakan, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak baik secara parsial maupun simultan. Hasil uji dominan 4 variabel menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang memiliki koefisien regresi sebesar 0,497, Pelayanan Fiskus yang memiliki koefisien regresi sebesar 0,440, Kesadaran Wajib Pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,411, dan Pemahaman Perpajakan memiliki koefisien regresi sebesar 0,254.

Saran yang direkomendasikan adalah agar pihak aparatur pajak lebih meningkatkan sosialisasi dari segi pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus dan menggunakan cara-cara baru dalam memberikan sosialisasi terhadap wajib pajak sehingga wajib pajak dapat dengan mudah memahami kewajibannya dalam bidang perpajakan.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus.

SUMMARY

Yosef Danang Pudiprakoso, 2015, **Factors Affecting Individual Tax Payer Compliance (Studies in the individual taxpayer Registered Tax Office Pratama Malang City North)**, Chairman: Dr. Drs. Nengah Sudjana, M.Si; Members: Arik Prasetya, S.Sos., M.Si., Ph. D

This research was motivated by factors that affect the individual taxpayer compliance and the effect on income tax revenue each year in accordance with the Law of the Republic of Indonesia Number 36 Year 2008 on Income Tax. The Understanding of Taxation, Taxpayer Awareness of, Taxation Sanctions, and Fiscal Services affect the compliance of individual taxpayers. This study aims to determine how much of the factors studied in the compliance of individual taxpayers. Factors in this research is tax apparatus effort to reach indicator of success in increasing compliance of individual taxpayer.

The research method used is quantitative approach method. The data used are primary data by distributing questionnaires obtained directly from respondents' individual taxpayer, and secondary data obtained from the data center of Malang Tax Office Primary North. The object of this research is Tax Office Pratama Malang North.

The results showed that the Understanding of Taxation, Awareness taxpayer, tax penalties, and service tax authorities affect the Taxpayer Compliance either partially or simultaneously. The test results dominant 4 variables indicate that the variable Sanctions Taxation affects the taxpayer compliance has a regression coefficient of 0.497, Service tax authorities who have a regression coefficient of 0.440, Awareness taxpayer has a regression coefficient of 0.411, and Understanding Taxation has a regression coefficient of 0.254.

The proposed recommendation is that the tax apparatus further enhance the understanding of socialization in terms of taxation, the awareness of taxpayers, tax penalties and tax authorities and services using new ways to provide socialization to taxpayers so that taxpayers can easily understand their obligations in the field of taxation.

Keywords: Taxpayer Compliance, Tax Understanding, Taxpayer Awareness, Taxation Sanctions, and Fiscal Services.

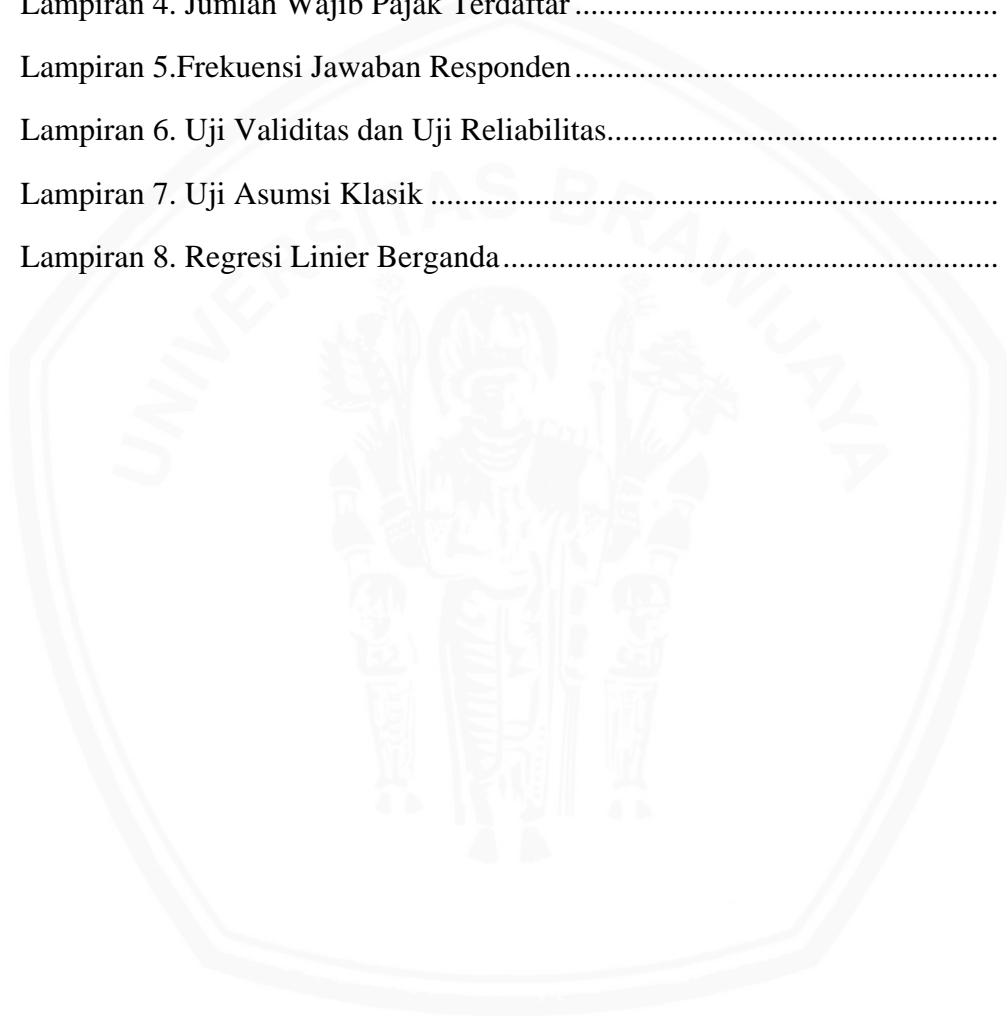
DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Model Konsep | 37 |
| Gambar 2. Hipotesis Penelitian..... | 39 |
| Gambar 3. Struktur Organisasi KPP Malang Utara | 75 |
| Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas | 98 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 126 |
| Lampiran 2. Tabel Komposisi Pegawai | 133 |
| Lampiran 3. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak..... | 135 |
| Lampiran 4. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar | 136 |
| Lampiran 5. Frekuensi Jawaban Responden..... | 138 |
| Lampiran 6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 149 |
| Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik | 155 |
| Lampiran 8. Regresi Linier Berganda..... | 158 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Jumlah Pertumbuhan Wajib Pajak | 5 |
| Tabel 2. Jumlah Pertumbuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..... | 5 |
| Tabel 3. Jumlah Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi | 7 |
| Tabel 4. Ringkasan Penelitian Terdahulu | 17 |
| Tabel 5. Persamaan dan Perbedaan Penelitian | 18 |
| Tabel 6. Variabel, Indikator dan Item | 44 |
| Tabel 7. Skala Likert | 49 |
| Tabel 8. Score Skala Likert..... | 49 |
| Tabel 9. Uji Validitas Variabel | 58 |
| Tabel 10. Uji Reliabilitas Variabel..... | 61 |
| Tabel 11. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara..... | 74 |
| Tabel 12. Komposisi Pegawai KPP Malang Utara | 76 |
| Tabel 13. Jenis Kelamin Responden | 76 |
| Tabel 14. Usia Responden Wajib Pajak..... | 77 |
| Tabel 15. Pendidikan Terakhir Responden Wajib Pajak | 78 |
| Tabel 16. Jenis Pekerjaan Responden | 79 |
| Tabel 17. Kepemilikan NPWP..... | 80 |
| Tabel 18. Pendapatan Per Bulan | 81 |
| Tabel 19. Interval Rata-Rata Jawaban Responden..... | 82 |
| Tabel 20. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Perpajakan (X_1) | 83 |
| Tabel 21. Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_2)..... | 85 |
| Tabel 22. Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Perpajakan (X_3)..... | 87 |
| Tabel 23. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus (X_4)..... | 89 |
| Tabel 24. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)..... | 92 |
| Tabel 25. Hasil Uji Normalitas | 96 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 26. Hasil Uji Multikolinieritas | 97 |
| Tabel 27. Persamaan Regresi | 100 |
| Tabel 28. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) | 101 |
| Tabel 29. Hasil Parsial Analisis Regresi Berganda..... | 103 |
| Tabel 30. Hasil Uji F..... | 104 |
| Tabel 31. Hasil Uji Dominan | 106 |



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang Utara).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan (S.Pn) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis juga sangat menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

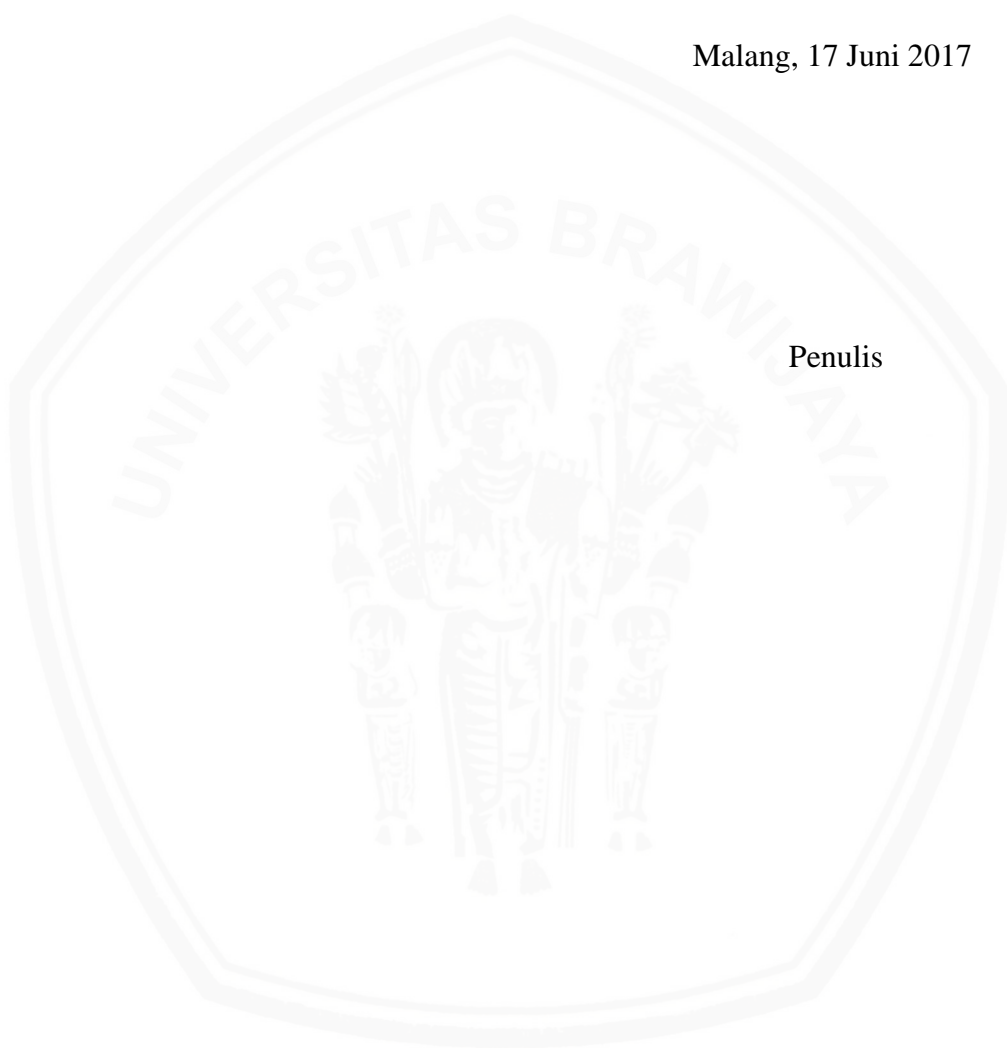
1. Bapak Alm. Haryo Widharso, Ibu Lilik Pudjiastuti, dan adik-adikku Thomas Tunggul Pudiprabowo, Albertus Glagah Pudiprasetyo, Lukas Bintang Pudipradipto atas doa yang tidak henti-hentinya dipanjatkan serta dukungan moral dan finansial untuk peneliti selama menempuh perkuliahan hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Istri tercinta Christian Marta Veronika, atas doa yang tidak henti-hentinya dipanjatkan serta dukungan moral untuk peneliti sehingga penulis akhirnya mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

4. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
5. Bapak Dr. Drs. Nengah Sudjana, M.Si dan Bapak Arik Prasetya , S.Sos., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, semangat serta masukan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi ini hingga selesai.
6. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perpajakan III Jawa Timur yang telah memberikan izin penelitian kepada penuli untuk melakukan penelitian.
7. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, terimakasih atas kemudahan untuk memberikan kemudahan bagi penulis untuk memperoleh data yang diperlukan.
8. Keluarga Besar DISMA, terimakasih untuk dukungan moral, dan bantuan yang selalu diberikan hingga akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat saya selama di kampus, sahabat-sahabat saya perpajakan angkatan 2010, sahabat-sahabat saya di Kos SG58, terimakasih untuk semua pelajaran yang saya dapatkan.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 17 Juni 2017

Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan pungutan masyarakat oleh negara berdasarkan pada undang-undang yang bersifat dipaksakan dan tergantung oleh Wajib Pajak dengan tidak mendapatkan prestasi atau balas jasa secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam rangka pembangunan nasional, Marihot Pahala Siahaan (2013:7). Hal ini menunjukkan bahwa pajak adalah pembayaran yang wajib yang dapat dikenakan berdasarkan undang-undang yang tidak dapat dihindari bagi yang berkewajiban dan bagi mereka yang tidak mau membayar pajak dapat dilakukan dengan paksaan. Dengan demikian, akan terjamin bahwa kas negara akan selalu berisi uang pajak.

Peningkatan penerimaan negara dari sektor perpajakan sebagai salah satu sumber pembiayaan yang masih dimungkinkan, berdasarkan pada jumlah pembayaran pajak dari tahun ke tahun diharapkan akan semakin meningkat, mengingat dari jumlah penduduk Indonesia yang semakin lama semakin bertambah. Pajak dapat dipergunakan untuk mengatur perekonomian Indonesia dan dapat digunakan untuk mengatur alokasi sumber-sumber ekonomi ke arah yang diinginkan.

Salah satu jenis pajak yang berpengaruh paling besar adalah pajak penghasilan. Pajak penghasilan merupakan jenis pajak subjektif yang berkewajiban melekat pada subjek pajak yang bersangkutan. Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus serta kepatuhan wajib pajak sangat berperan penting untuk keberhasilan dalam suatu perpajakan. Pajak penghasilan dapat dikenakan pada subjek pajak yang berkaitan dengan penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu tahun pajak.

Adapun perubahan Undang-Undang Pajak Penghasilan tetap berpegang pada prinsip-prinsip perpajakan yang dianut secara universal yaitu keadilan, kemudahan atau efisiensi administrasi dan produktifitas penerimaan negara. Oleh karena itu, arah dan tujuan penyempurnaan Undang-Undang Pajak Penghasilan ini adalah sebagai berikut:

1. Lebih meningkatkan keadilan pengenaan pajak.
2. Lebih memberikan jaminan kemudahan kepada Wajib Pajak.
3. Menjunjung kebijaksanaan pemerintah dalam rangka meningkatkan investasi langsung di Indonesia baik penanaman modal asing maupun penanaman dalam negeri di bidang-bidang usaha tertentu dan daerah-daerah tertentu yang mendapat prioritas (Penjelasan atas Undang-Undang nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan)

Peran sektor Perpajakan bagi pendapatan Negara saat ini cukup besar, dan menjadi salah satu andalan bagi penerimaan kas Negara. Hal tersebut dapat dilihat

dari perkembangan terakhir yang menunjukkan bahwa pendapatan Negara dari sektor perpajakan telah menempati urutan pertama untuk tahun 2009.

Sistem pemungutan pajak yang pernah dilaksanakan di Indonesia ada 3 (tiga) yaitu *Official Assessment System*, *Self Assesment*, dan *With Holding System*. Dari ketiga sistem tersebut mempunyai ciri dan karakteristik yang berbeda-beda. Dimana *Official Assessment System* lebih menekankan inisiatif pihak fiskus untuk menentukan besarnya pajak terutang, *Self Assessment System* melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya sendiri, sedangkan *With Holding System* lebih menekankan kepada pihak ketiga selain fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang.

Sejak tahun 1984 telah diberlakukan sistem *Self Assesment System* dalam perpajakan Indonesia, yang memberikan kepercayaan penuh terhadap Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyeter dan melaporkan sendiri atas kewajiban pajaknya. Sistem perpajakan ini sangat memerlukan kejujuran dari Wajib Pajak dalam menghitung pajak terutang dan dibayar melaui Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Dalam pelaksanaan Undang-Undang perpajakan, fungsi pengawasan sekaligus pembinaan merupakan konsekuensi dari pemberian kepercayaan kepada Wajib Pajak tersebut. Selain itu Direktorat jenderal Pajak juga melakukan upaya penegakan hukum, yang salah satunya dengan pengenaan sanksi di bidang perpajakan. Sebagai perwujudan bentuk pengawasan dan pembinaan, kegiatan pemeriksaan pajak dilaksanakan dari waktu ke waktu dan berkesinambungan.

Dalam sistem yang menekankan keaktifan Wajib Pajak ini memerlukan *Tax Compliance* (kepatuhan perpajakan). *Tax Compliance* tersebut sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak di Indonesia. Namun, lebih dari itu *Tax Compliance* dapat dikatakan sebagai tulang punggung *Self Assessment System* dimana dibutuhkan suatu kerelaan dari Wajib Pajak itu sendiri untuk dapat melaksanakan kewajibannya sehingga sistem tersebut dapat dilaksanakan dengan baik.

Masalah kepatuhan dalam perpajakan terutama dalam sistem *Self Assessment System* ini sangatlah penting. Dikarenakan sistem tersebut juga membuka peluang dilakukannya kecurangan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kecurangan tersebut dapat dikategorikan menjadi dua yaitu perlawanan aktif dan perlawanan pasif. Perlawanan tersebut dapat timbul karena pada dasarnya tidak ada orang yang rela membayar pajak. Bahkan dalam suatu artikel pernah disebutkan bahwa pajak di Indonesia masih dianggap momok meskipun telah dilakukan reformasi pajak sejak tahun 1983. Padahal dengan adanya sistem yang baru, kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya seharusnya sudah tertanam dalam diri Wajib Pajak.

Wajib pajak akan dikatakan patuh apabila dalam perpajakannya ketika wajib pajak mematuhi perpajakan sesuai undang-undang yang berlaku. Kepatuhan yang dapat dilihat yaitu secara formil antara lain menghitung, membayarkan, dan menyetorkan pajak. Tetapi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak hanya diam ketika wajib pajak tidak menaati undang-undang. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

mengeluarkan sanksi untuk wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam membayar dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Tabel 1. Berikut jumlah pertumbuhan Wajib Pajak yang terdapat pada KPP Malang Utara

| | OP | BADAN | PEMUNGUT | TOTAL |
|------|-----------|--------------|-----------------|--------------|
| 2011 | 39.084 | 2575 | 250 | 41909 |
| 2012 | 45.079 | 3029 | 276 | 48384 |
| 2013 | 50.369 | 3458 | 278 | 54105 |
| 2014 | 54.374 | 3794 | 292 | 58460 |
| 2015 | 58.727 | 4182 | 306 | 63215 |
| 2016 | 63.061 | 4647 | 312 | 68020 |

Sumber : data diolah, KPP Pratama Malang Utara 2016

Tabel 2. Jumlah pertumbuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

| Tahun | Jumlah WP OP |
|--------------|---------------------|
| 2011 | 39.084 |
| 2012 | 45.079 |
| 2013 | 50.369 |
| 2014 | 54.374 |
| 2015 | 58.727 |
| 2016 | 63.061 |

Sumber : data diolah, KPP Pratama Malang Utara 2016

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No. 16 Tahun 2000 Pasal 14 ayat 3, jumlah kekurangan pajak terutang dalam surat tagihan pajak akan dikenakan bunga sebesar 2% perbulan, dihitung saat terutang pajak. Undang-Undang KUP No. 16 Tahun 2000 Pasal 7 ayat 2, untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan untuk menjaga disiplin wajib pajak, bagi wajib pajak yang dalam batas waktu yang ditentukan tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), maka dikenakan sanksi denda sebesar Rp. 50.000,00 untuk SPT Masa sebesar Rp. 100.000,00 untuk SPT Tahunan

wajib pajak orang pribadi, dan untuk SPT Tahunan Badan sebesar Rp. 1.000.000,00.

Kewajiban perpajakan tidak hanya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, tetapi kewajiban perpajakan lainnya seperti menghitung , membayar dan menyetorkan pajaknya. Kewajiban tersebut harus menghitung dan memperhitungkan pajaknya dengan baik dan benar, kemudian menyetorkan dan menyampaikan SPT tepat pada waktunya. Kewajiban Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah mengawasi, pemeriksaan dan penyidikan tindak pidana agar wajib pajak selalu patuh. Upaya untuk terus-menerus mengawasi merupakan potensi untuk mendapatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan perpajakan, upaya penagihan dilakukan dengan memperhatikan optimalisasi jumlah Wajib Pajak yang ditagih. Optimalisasi tersebut dimaksudkan agar dapat menghasilkan penerimaan pajak dan juga mempertimbangkan segi keadilan dalam memperlakukan Wajib Pajak. Oleh sebab itu, diupayakan agar setiap Wajib Pajak akan mendapatkan giliran untuk diperiksa dalam rangka menguji pemenuhan kewajiban perpajakannya (Syahab dan Gisijanto, 2008:3)

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah klasik yang terjadi di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Isu kepatuhan menjadi penting karena dengan wajib pajak yang patuh, maka akan meningkatkan penerimaan dari sektor pajak.

Tabel 3. Jumlah penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi

| Tahun | Penerimaan WP OP |
|--------------|-------------------------|
| 2011 | 21.376.853.902 |
| 2012 | 26.110.428.017 |
| 2013 | 22.632.699.444 |
| 2014 | 30.478.074.361 |
| 2015 | 31.833.080.488 |
| 2016 | 47.939.152.048 |

Sumber: data diolah, KPP Pratama Malang Utara 2016

Kewajiban-kewajiban yang timbul dalam pajak harus dipenuhi oleh keharusan membayar pajak, namun pembuat Undang-Undang pajak harus memperhatikan kemungkinan yang mana tidak semua kewajiban-kewajiban tersebut akan dipenuhi oleh Wajib Pajak yang bersangkutan dengan sukarela. Untuk itu, agar dipatuhinya Undang-Undang yang telah ditetapkan, maka diperlukan tindakan penegakan hukum sehingga dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum agar Wajib Pajak taat, patuh dan disiplin dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian, karena dalam meningkatkan penerimaan pajak diperlukan tingkat kepatuhan dari masing-masing Wajib Pajak. Mengingat kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu upaya penagihan pajak agar Wajib Pajak dapat memenuhi kewajibannya. Hal ini diharapkan dapat menambah dan mendorong sumber-sumber penerimaan dari dalam negeri terutama dari sektor pajak untuk membantu kelancaran dalam hal

pembangunan. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan perpajakan, upaya penagihan pajak sangatlah penting dilakukan dengan memperlihatkan optimalisasi jumlah Wajib Pajak tertagih. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang Utara)”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Malang Utara?
2. Apakah kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Malang Utara?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Malang Utara?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Malang Utara?
5. Apakah pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan secara

simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Malang Utara?

C. Tujuan Penelitian

Secara terperinci tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak, adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Malang Utara.
2. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Malang Utara.
3. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Malang Utara
4. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Malang Utara.
5. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan, kewajiban perpajakan, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Malang Utara.

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian diatas, maka manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai analisis faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Malang Utara.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang perpajakan.
- c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi penelitian sejenis dan akademika lainnya.

2. Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan aplikasi teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan dan agar dapat mengetahui

analisis faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Malang Utara .

b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

diharapkan dapat memberikan kontribusi positif sehingga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam pembuatan keputusan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya dalam hal membayar pajak.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah dapat menambah pengetahuan dalam bidang perpajakan dan dapat melatih dalam menerapkan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis.

d. Bagi Masyarakat

Untuk menambah pengetahuan mengenai perpajakan di Indonesia dan sebagai saran informasi tentang kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Sistematika Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai skripsi ini serta untuk memahami sistem pembahasan masalahnya dengan maksud untuk memudahkan dalam usaha memahami keseluruhan materi dan permasalahan pokok dari skripsi ini, maka penelitian ini akan disajikan kedalam lima pokok bahasan. Adapun kerangka berpikir dalam penyajian skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam pendahuluan berisikan tentang latar belakang penelitian, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian, baik dari segi akademis, dari segi pemerintah, dan dari segi ilmu pengetahuan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menyajikan teori-teori yang berkaitan dengan penulisan skripsi untuk memperoleh gambaran tentang permasalahan yang diangkat sebagai landasan atau acuan dalam membahas dan menganalisa permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

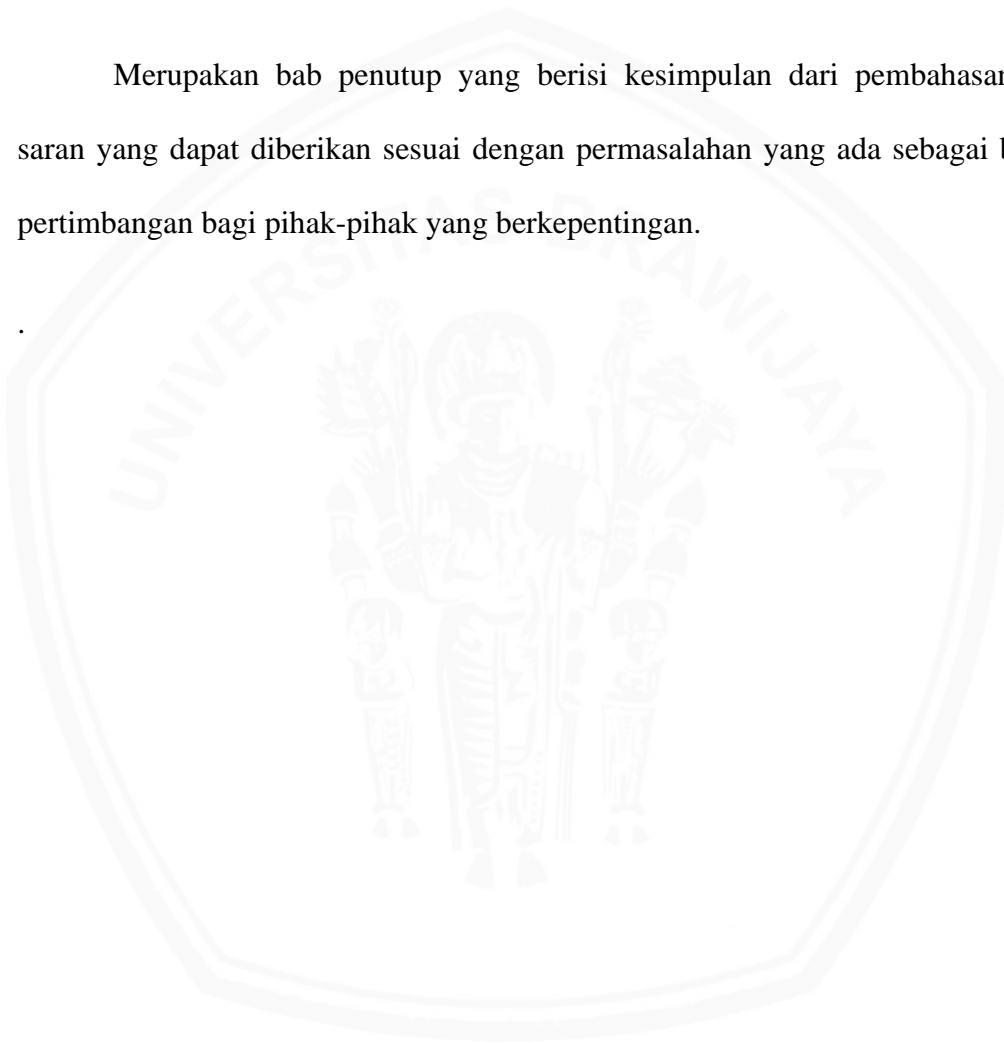
Berisikan metode penelitian kuantitatif deskriptif, menentukan fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan mengenai penyajian data, analisis data dan hasil penelitian di lapangan dengan teori yang relevan untuk memperoleh data yang sesuai.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan dan saran yang dapat diberikan sesuai dengan permasalahan yang ada sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

1. Ariasti (2005)

“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Pada Desa Ngadirejo Kecamatan Timur Kabupaten Pasuruan)”. Bahwa variabel bebas yang diteliti yaitu sanksi keterlambatan pembayaran Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) (X_1), pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak atau fiskus (X_2) dan kemampuan membayar pajak (X_3), dengan indikator kemampuan dalam membayar PBB. Dari ketiga variabel bebas tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

2. Restu Mutmainah Marjan (2014)

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Makassar Selatan)”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak, Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak.

3. Risky Riyanda Rama Putra (2014)

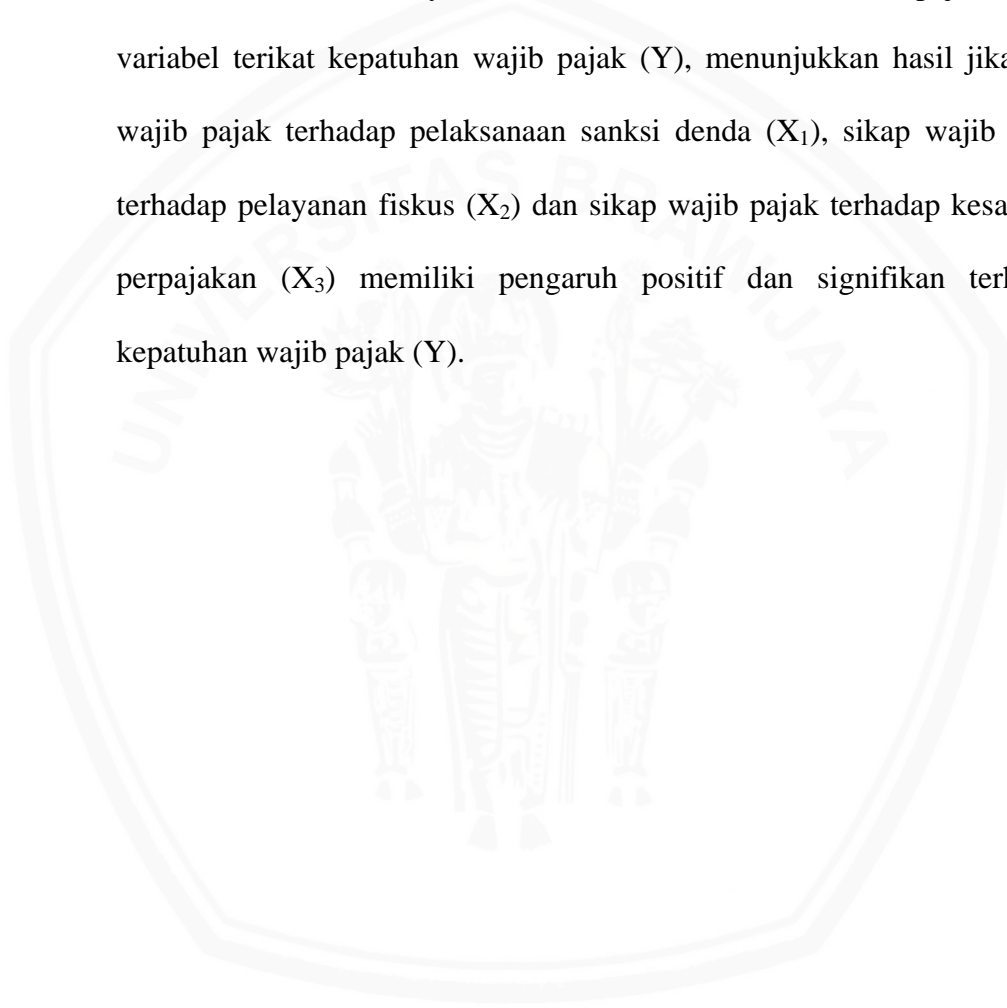
“Pengaruh Sanksi Administrasi Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)”. Bahwa variabel bebas yang diteliti yaitu sanksi administrasi (X_1), sosialisasi perpajakan (X_2), kesadaran wajib pajak (X_3) dengan indikator penyampaian surat pemberitahuan (SPT). Hasil tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Setiawan (2009)

“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Batu)”. Hasil yang diperoleh bahwa 4 (empat) variabel yang meliputi kesederhanaan formulir SPT, Sanksi, Tingkat Pemahaman, Tingkat Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Jatmiko (2013)

“Pengaruh Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)” dengan variabel bebas yaitu Sanksi Denda (X_1), Pelayanan Fiskus (X_2), dan Kesadaran Perpajakan (X_3) variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y), menunjukkan hasil jika sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda (X_1), sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus (X_2) dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan (X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).



Tabel 4. Ringkasan Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti | Variabel yang digunakan | Hasil Penelitian |
|----|----------------------------------|---|--|
| 1 | Ariasti (2005) | Variabel bebas sanksi keterlambatan pembayaran Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) (X_1), pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak atau fiskus (X_2), kemampuan membayar pajak (X_3), dan variabel terikat kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Dari ketiga variabel bebas yang diteliti tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 2 | Restu Mutmainah Marjan (2014) | Variabel bebas yang meliputi kesadaran wajib pajak (X_1), pelayanan fiskus (X_2) dan sanksi administrasi (X_3) terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y). | Hasil yang didapat bahwa 3 variabel yang meliputi kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 3 | Risky Riyan da Rama Putra (2014) | Variabel bebas yaitu sanksi administrasi (X_1), sosialisasi perpajakan (X_2), kesadaran wajib pajak (X_3) dengan variabel terikat kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan (Y) | Dari ketiga variabel yang meliputi sanksi administrasi, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 4 | Setiawan (2009) | Variabel bebas kesederhanaan formulir SPT (X_1), Sanksi (X_2), tingkat pengetahuan (X_3), kesadaran wajib pajak (X_4) dengan variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y) | Dengan 4 (empat) variabel yang meliputi kesederhanaan formulir SPT, sanksi, tingkat kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 5 | Jatmiko (2013) | Variabel bebas sanksi Denda (X_1), Pelayanan Fiskus (X_2) dan kesadaran Perpajakan (X_3) dengan variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y) | Hasil yang diperoleh sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |

Sumber: Penelitian terdahulu, diolah 2016

Perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini secara ringkas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Persamaan dan perbedaan penelitian

| Persamaan | Perbedaan |
|---|---|
| Jenis penelitian yang digunakan yaitu survey dan explanatory research | Lokasi dan waktu penelitian yang berbeda |
| Data primer yang digunakan, diperoleh melalui penyebaran kuesioner | Jumlah sampel dan responden berbeda |
| Pengujian instrumen dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas | Dalam analisis regresi penelitian ini menggunakan uji R^2 |
| Menggunakan uji asumsi klasik | Variabel bebas dan terikat yang diteliti berbeda |
| Untuk penelitian Ariasti (2005) dan Setiawan (2009) menggunakan analisis regresi berganda | Variabel bebas lebih fokus terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak |
| Uji hipotesis uji F dan uji t | Hasil atau temuan yang bisa berbeda |

Sumber: Penelitian Terdahulu, diolah 2016

B. Tinjauan Teoritis

1. Pajak

Pajak di Indonesia adalah merupakan suatu hal yang sangat dipandang penting bagi terutama bagi sumber penerimaan negara. Hal ini dikarenakan pajak adalah iuran kepada negara yang dibayarkan oleh Wajib Pajak yang menurut peraturan-peraturannya tidak mendapatkan timbal balik kembali dari negara secara langsung dan yang sifatnya sangat dipaksakan. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

Pajak merupakan prestasi kepada pemerintah yang terhutang melalui peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

dan yang bersifat memaksa, dengan tanpa adanya kontraprestasi dapat ditujukan dalam hal individu, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran dan menjadi pemasukan pemerintah. Mardiasmo (2009:8)

Menurut Adriani dalam Waluyo (2011:2) :

Pajak merupakan iuran kepada negara yang dapat dipaksakan sifatnya yang terutang oleh yang wajib membayar menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan

Berdasarkan **UU KUP NOMOR 16 TAHUN 2009** disebutkan bahwa pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan definisi tersebut, bahwa pengertian pajak menurut Mardiasmo (2009:8) memiliki unsur :

a. Iuran dari rakyat kepada Negara

Yang berhak memungut pajak adalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang atau sejenisnya).

- b. Berdasarkan Undang-Undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.

- c. Tanpa jasa timbal balik dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk.

Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2. Wajib Pajak

Dalam **Undang-Undang KUP NOMOR 28 TAHUN 2007 Pasal 1 ayat 2 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan** : setiap orang yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Walaupun pajak merupakan kontribusi wajib seluruh warga negara, namun hal itu hanya berlaku untuk yang memenuhi syarat subjektif dan objektif. Maksud dari Wajib Pajak dengan perkataan lain adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajibannya sehubungan dengan kepemilikan Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP).

Dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Perpajakan Nomor SE-89/PJ/2009 Tentang Tata Cara Penanganan Wajib Pajak Non Efektif, Wajib Pajak yang terdaftar dapat di administrasikan ke dalam dua jenis pajak, yaitu:

- a. Wajib Pajak Efektif yaitu Wajib Pajak yang melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya baik berupa pembayaran pajak maupun penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan/atau Tambahan sesuai dengan ketentuan perundangan perpajakan.
- b. Wajib Pajak Non Efektif yaitu Wajib Pajak yang tidak melakukan pemenuhan kewajiban baik berupa pembayaran pajak maupun penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan/atau Tambahan sesuai dengan perundangan perpajakn, yang nantinya dapat diaktifkan kembali.

Wajib Pajak dinyatakan sebagai Wajib Pajak Non Efektif apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Selama 3 (tiga) tahun berturut-turut tidak pernah melakukan kewajiban perpajakan baik berupa pembayaran pajak maupun penyampaian SPT Masa dan/atau Tahunan.
- b. Tidak diketahui atau diketemukan lagi alamatnya.

- c. Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah meninggal dunia tetapi belum diterima pemberitahuan secara resmi dari ahli warisnya atau belum mengajukan penghapusan NPWP.
- d. Secara nyata tidak menunjukkan adanya kegiatan usaha.
- e. Bendahara tidak melakukan pembayaran lagi.
- f. Wajib Pajak Badan yang telah bubar tetapi belum ada akte pembubarannya atau belum ada penyelesaian likuidasi
- g. Wajib Pajak Orang Pribadi yang bertempat tinggal atau berada atau bekerja di luar negeri lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan.

3. Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut (Tjahjono, 2005:3) lebih kepada manfaat pokok atau kegunaan pokok dari pajak itu sendiri, pajak mempunyai peranan yang sangat penting untuk kehidupan bernegara, karena pajak merupakan sumber pendapatan negara dan pajak akan digunakan untuk membiayai APBN. Maka beberapa fungsi pajak antara lain :

a. Fungsi Penerimaan

Kegunaan pajak sebagai alat untuk memasukan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan Undang-Undang perpajakan yang berlaku. Pajak dialokasikan sebagai sumber dana yang dipergunakan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

b. Fungsi Mengatur

Pajak berfungsi untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah didalam bidang sosial dan ekonomi.

c. Fungsi Stabilitas

Pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, hal ini bisa dilakukan dengan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

d. Fungsi Retribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk untuk membiayai pembangunan.

4. Dasar Hukum Perpajakan

Di Indonesia pemungutan Pajak diatur dalam pasal 23 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 bahwa pengenaan dan pemungutan pajak untuk keperluan Negara berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Hukum pajak mengatur hubungan antara pemerintah yang berperan sebagai fiskus dan juga sebagai pemungut pajak dengan Wajib Pajak, maka hukum pajak dapat dibedakan menjadi:

a. Hukum Pajak Materiil

Memuat norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan (obyek), siapa yang dikenakan pajak (subyek), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu yang timbul dan dihapuskan utang pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan wajib pajak.

b. Hukum Pajak Formal

Memuat bentuk atau tata cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan, yaitu tentang tata cara

penetapan hutang pajak, hak-hak fiskus, kewajiban Wajib Pajak, dan semuanya itu diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

5. Pengelompokan Pajak

Pengelompokan pajak menurut sifatnya juga diungkapkan oleh (Mardiasmo, 2006) Adalah sebagai berikut :

- a. Pajak Subyektif : pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyek, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya Pajak Penghasilan
- b. Pajak Obyektif : pajak yang berpangkal pada obyeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.

6. Sistem Pemungutan

Menurut Webster, Bertalanffy, dan Norman Novak (Saifi Nurmanto, 107:2010), maka sistem perpajakan dapat disebut sebagai metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh Wajib Pajak dapat mengalir ke kas Negara. Untuk itu dalam sistem pajak penghasilan dikenal *Self Assesment*, *Official Assesment*, dan *Withholding Tax System*.

1. *Official Assessment System*

Suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk mengetahui besarnya pajak yang terutang. Dimana wajib pajak bersifat pasif, karena sistem pemungutannya merupakan sistem pemungutan yang besarnya pajak terutang Wajib Pajak ditentukan oleh fiskus.

Ciri-cirinya:

- a. wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. wajib pajak bersifat pasif
- c. utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya yang harus dibayar sendiri.

Ciri-cirinya:

- a. wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri

- b. wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- c. fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

3. With Holding Sytem

Sistem ini merupakan sistem perpajakan dimana pihak ketiga baik Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri diberi kepercayaan oleh peraturan oleh perundang-undangan untuk melaksanakan kewajiban memotong atau memungut pajak atas penghasilan yang dibayarkan kepada penerima penghasilan.

Ciri-cirinya: wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada pihak ketiga, selain pihak fiskus dan wajib pajak.

7. Hambatan Pemungutan Pajak

Berbagai sistem dan terobosan baru telah diciptakan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan untuk mempermudah serta memberikan keringanan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya didalam perpajakan agar terus dilaksanakan. Namun semuanya tidak dapat sejalan dengan mudah seperti yang diharapkan sehingga masih banyak hambatan

dan halangan yang dijumpai. Menurut Mardiasmo (2009) hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi :

1. Perlawanan Pasif

Masyarakat sukar membayar pajak, yang disebabkan antara lain :

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat
- b. Sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami oleh sebagian besar masyarakat
- c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik

b. Perlawanan Aktif

Meliputi semua aspek usaha dan perbuatan yang secara langsung ditunjukkan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari perpajakan dalam bentuk Tax Avidance yaitu usaha untuk meringankan beban perpajakannya dengan tidak melanggar undang-Undang dan Tax Evasion untuk meringankan beban perpajakannya dengan cara melanggar Undang-Undang yang berlaku (penggelapan Pajak).

8. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), merupakan tunduk atau patuh pada suatu aturan. Menurut Gunaidi (2005:14) pengertian kepatuhan perpajakan adalah wajib pajak orang

pribadi mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa adanya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. (192/PMK.03/2007Ps.1), bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.

Berikut ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak :

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak

a.Pemahaman Perpajakan

Pemahaman Perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak tersebut terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan adanya pemahaman perpajakan yang baik maka setiap wajib pajak akan memberikan sikap yang benar dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Menurut soemarso (2007:2) pajak adalah perwujudan atas suatu kewajiban kenegaraan dan partisipasi anggota masyarakat dalam memenuhi keperluan pembiayaan Negara dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata baik material maupun spiritual.

Indikator tingkat pemahaman perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan, antara lain :

- a. wajib pajak mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- b. wajib pajak memahami fungsi perpajakan.
- c. wajib pajak mengetahui sanksi perpajakan.

b. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 Wajib Pajak adalah orang pribadi ataupun badan meliputi pembayar pajak,

pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Untuk menunjang serta meningkatkan kesadaran wajib pajak menurut Nurmantu (2003:98) perlu adanya motivasi, penerangan, penyuluhan, pendidikan sejak dini, serta langkah keteladanan kepada wajib pajak, selain itu perlu diimbangi juga oleh penerapan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga dengan adanya hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak sebagai alat pembangunan daerah.

Indikator Kesadaran Wajib Pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. kesadaran terhadap peraturan perpajakan
- b. fungsi membayar pajak

c. Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2008:14) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan Undang-Undang perpajakan dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu :

1. Sanksi administrasi yang terdiri dari :

a. Sanksi administrasi berupa denda.

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang perpajakan. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang juga dikenal sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya disengaja

b. Sanksi administrasi berupa bunga.

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar.

c. Sanksi administrasi berupa kenaikan.

Sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda.

2. Sanksi pidana yang terdiri dari :

a. Pidana kurungan

pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran

b. Pidana Penjara

penjara seperti halnya pidana kurungan merupakan perampasan kemerdekaan. Pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga.

Indikator sanksi perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. kedisiplinan sanksi pajak

b. implementasi sanksi pajak

d. Pelayanan Fiskus

Aparat Pajak adalah orang yang melakukan pelayanan pada wajib pajak mengenai aparat pajak, Direktorat Jenderal Pajak menyadari bahwa aparat pajak belumlah sempurna. Tahap demi tahap diusahakan sebagai upaya untuk memperbaikinya.

Oleh karena itu sikap petugas pajak yang kooperatif, adil, jujur, memberikan informasi dan kemudahan, serta tidak mengecewakan wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas aparat perpajakan juga penting ditekankan,

fiskus diharapkan memiliki motivasi yang tinggi dan kompetensi berupa keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan pajak.

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan, sedangkan menurut Garvin (2007:39) mengungkapkan kualitas adalah suatu kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik

Indikator pelayanan fiskus yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kualitas pelayanan yang baik
- b. Tanggap

C. Hubungan Antara Variabel

1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak tersebut terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan adanya pemahaman perpajakan yang baik maka setiap wajib pajak akan memberikan sikap yang benar dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2009) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Indikator dari pengetahuan pajak dalam penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2009) dapat dilihat dari tingkat pemahaman wajib pajak dengan pemahaman tentang tujuan pemungutan pajak, subjek dan objek pajak, cara penghitungan pajak, jatuh tempo pajak, dan sanksi perpajakan

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nugroho dalam Sapriadi (2013:10)

“Kesadaran wajib pajak lebih ditekankan pada kerelaan wajib pajak untuk memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan sesuai dengan jumlah”.

Kesadaran wajib pajak tentu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk menunjang serta meningkatkan kesadaran wajib pajak menurut Nurmantu (2003:98) perlu adanya motivasi, penerangan, penyuluhan, pendidikan sejak dini, serta langkah keteladanan kepada wajib pajak, selain itu perlu diimbangi juga oleh penerapan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga dengan adanya hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak sebagai alat pembangunan daerah.

Penelitian yang dilakukan oleh Risky Riyanda Rama Putra (2014) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel kesadaran wajib pajak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Risky Riyanda Rama Putra (2014) adalah wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, ketepatan dalam membayar pajak yang terutang, pembayaran pajak sebagai pendapatan negara, kewajiban membayar pajak dan membayar pajak tanpa paksaan.

3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sanksi. Sanksi terdiri dari sanksi administratif dan sanksi pidana yang merupakan alat pencegah yang sangat ampuh untuk mengurangi pelanggaran pajak. Pada umumnya wajib pajak cenderung tidak takut akan suatu ketetapan pajak beserta sanksi administrasi seperti denda, bunga dan kenaikan, tetapi lebih takut terhadap ancaman pidana berupa hukuman kurungan. Apabila dalam diri wajib pajak timbul perasaan takut terhadap sanksi maka wajib pajak tidak akan berbuat kesalahan dalam melaksanakan kewajibannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2009) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan lebih berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

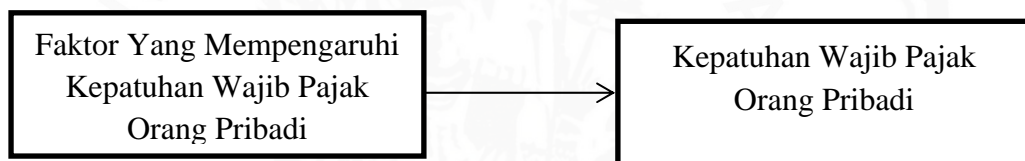
Aparat Pajak adalah orang yang melakukan pelayanan pada wajib pajak mengenai aparat pajak, Direktorat Jenderal Pajak menyadari bahwa aparat pajak belumlah sempurna. Tahap demi tahap diusahakan sebagai upaya untuk memperbaikinya. Sekarang hal ini sudah menampilkan hasilnya, baik dalam bidang pelayanan, keramahtamahan, maupun yang menyangkut bidang kode etik sebagai pegawai negara dan petugas pajak (Asikin, Noorjaya, dan Himawati 1991) dalam penelitian Bagiyo Ardananto (2003:26).

Oleh karena itu sikap petugas pajak yang kooperatif, adil, jujur, memberikan informasi dan kemudahan, serta tidak mengecewakan wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas aparat perpajakan juga penting ditekankan, fiskus diharapkan memiliki motivasi yang tinggi dan kompetensi berupa keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan pajak.

Penelitian menurut Ariasti (2005) dengan variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan fiskus semakin tinggi pula kepatuhan pajak.

D. Kerangka Konseptual dan Model Hipotesis

Pola pikir yang menunjukkan hubungan yang terjadi antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus akan mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan Sugiyono (2008:8).



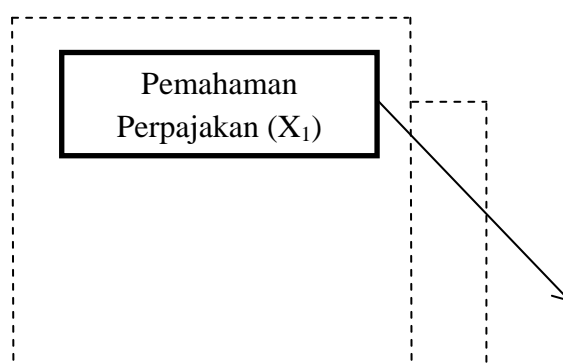
Gambar 1. Model Konsep

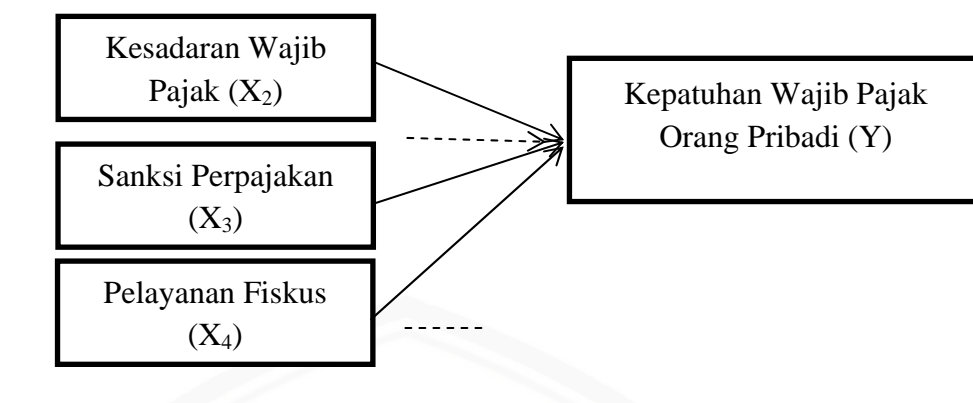
Penelitian ini menggunakan Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini tingkat pemahaman perpajakan (X_1), kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi perpajakan (X_3), dan pelayanan fiskus (X_4) dan variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

1. Pemahaman perpajakan (X_1), apabila Wajib Pajak telah memahami bahwa pajak itu sendiri merupakan kontribusi wajib bagi Negara yang bersifat memaksa, fungsi pajak sebagai anggaran, mengatur, pemerataan, stabilisasi sehingga apabila Wajib Pajak telah paham maka akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

2. Kesadaran Wajib Pajak (X_2), apabila Wajib Pajak telah memahami suatu kondisi dimana Wajib Pajak, mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Sehingga apabila Wajib Pajak telah memenuhi semua kondisi tersebut berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y).
3. Sanksi Perpajakan (X_3), Wajib Pajak tidak patuh dalam kewajiban perpajakannya akan dikenai sanksi perpajakan bisa berupa sanksi administrasi, denda, bunga ataupun yang terberat berupa sanksi pidana. Jadi sanksi pajak disini bukan untuk menghukum Wajib Pajak tapi hanya untuk mengingatkan supaya lebih teliti dalam hal perpajakannya. Sanksi Pajak sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
4. Pelayanan Fiskus (X_4), kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan kualitas mutu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Selama ini peranan fiskus yang dimiliki lebih banyak sebagai peran seorang pemeriksa. Jadi apabila fiskus telah memberikan kualitas layanan yang paling baik maka akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hipotesis penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :





Gambar 2. Hipotesis Penelitian

- ▶ : Setiap Variabel dalam konteks bersama
 -----▶ : Secara Simultan

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2008:89). Hipotesis masih merupakan praduga oleh karenanya hipotesis masih harus diuji kebenarannya. Berdasarkan kajian teoritis, penelitian yang relevan dan kerangka berpikir diatas dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H_1 : Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H_2 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H_3 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H_4 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H₅ : Pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib orang pribadi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang menggunakan pendekatan deduktif-induktif, dimana pendekatan ini berawal dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, ataupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, yang selanjutnya dikembangkan menjadipermasalahan dan pemecahan yang diajukan untuk memperoleh kebenaran dan dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan menurut Kerlinger dalam Jogyanto (2012:52).

Pada penelitian kali ini, peneliti akan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Indiranto dan Soepomo (2002:12) menyatakan bahwa penelitian yang memfokuskan pada sebuah pengujian teori melalui indikator variabel penelitian dengan menggunakan angka dan analisis data yang menggunakan prosedur statistik. Hasil dari pengujian ini akan digunakan untuk dasar dalam menarik kesimpulan. Penelitian ini merupakan penelitian survey untuk mengetahui sesuatu hal dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis dan sampel dari satu populasi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Malang

Utara, dengan fokus penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah dimana peneliti dapat melihat keadaan yang sesungguhnya terhadap objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian untuk menjawab permasalahan yang menjadi fokus penelitian

Lokasi yang akan digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian adalah pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara yang beralamat di Jalan Jaksa Agung Suprpto 29-31 No.38, dengan pertimbangan bahwa sumber data Wajib Pajak Orang Pribadi yang dibutuhkan untuk penelitian ini mudah diperoleh dan dapat langsung ditemui.

C. Konsep, Variabel, dan Definisi Operasional

1. Konsep

Menurut Nazir (2009:123) “ Konsep merupakan suatu gambaran fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jelas membuat generalisasi terhadap suatu yang khas”. Konsep diperlukan dalam penelitian karena konsep menggambarkan keadaan yang akan diteliti. Konsep dalam penelitian ini adalah

analisis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Variabel

Menurut Sugiyono (2014:63) “ Variabel adalah suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Variabel perlu ditentukan dan dijelaskan agar alur dan hubungannya dari dua atau lebih variabel dalam penelitian ini dapat dicari dan dianalisis. Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yang terdiri dari Tingkat Pemahaman Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), Pelayanan Fiskus (X_4), dan variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

3. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012:31), definisi operasional variabel adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional variabel menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replika pengukuran dengan cara yang sama tau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik.

Tabel 6. Variabel, Indikator dan Item

| Konsep | Variabel | Indikator | Item |
|------------------------------|---------------------------------|---|--|
| Faktor Kepatuhan Wajib Pajak | Pemahaman Perpajakan (X_1) | 1. Wajib pajak mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan | 1. Wajib Pajak mengerti cara mengisi SPT |
| | | | 2. Wajib Pajak mengetahui mekanisme pembayaran pajak |
| | | | 3. Wajib Pajak memahami mengenai Surat Ketetapan Pajak (SKP) |
| | | 2. Wajib pajak memahami fungsi perpajakan | 1. Wajib Pajak memahami pajak sebagai fungsi budgetair |
| | | | 2. Wajib Pajak mengetahui pajak sebagai fungsi pengatur (Regulerend) |
| | | | 3. Wajib Pajak mengetahui fungsi pajak sebagai stabilitas |
| | | 3. Wajib pajak mengetahui sanksi perpajakan | 1. Wajib Pajak mengetahui kapan dikenakannya sanksi pajak |
| | | | 2. Wajib Pajak mengetahui mengenai sanksi administrasi |
| | | | 3. Wajib Pajak mengetahui mengenai sanksi pidana bidang perpajakan |
| | Kesadaran Wajib Pajak (X_2) | 1. Kesadaran terhadap peraturan perpajakan | 1. Kesadaran dalam membayar pajak |
| | | | 2. Ketepatan dalam membayar pajak terutang |
| | | | 3. Pajak harus dibayarkan karena pajak merupakan kewajiban sebagai |

| | | | |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|---|
| | | | warga negara. |
| | | 2. Fungsi membayar pajak | 1. Wajib Pajak mengetahui mengenai fungsi pajak sebagai pembangunan nasional |
| | | | 2. Wajib Pajak mengetahui fungsi membayar pajak sebagai pembangunan sarana pelayanan umum |
| | | | 3. Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar |
| | Sanksi Perpajakan (X ₃) | 1. Kedisiplinan sanksi pajak | 1. Pemberian sanksi sebagai bentuk kedisiplinan |
| | | | 2. Sanksi tegas terhadap pelanggaran pajak. |
| | | | 3. Pelaksanaan sanksi tegas terhadap wajib pajak yang melanggar. |
| | | 2. Implementasi sanksi pajak | 1. Implementasi sanksi untuk menghukum wajib pajak. |
| | | | 2. Sanksi diberikan kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran. |
| | | | 3. Wajib Pajak mengetahui dengan pasti sanksi bunga yang dikenakan |
| | Pelayanan fiskus (X ₄) | 1. Kualitas pelayanan yang baik | 1. Fiskus telah memberikan |

| | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|
| | | | pelayanan dengan baik |
| | | | 2. Wajib pajak merasa paham dengan penyuluhan yang diberikan petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak |
| | | | 3. Fiskus dapat bertutur kata dengan baik dan sopan. |
| | | 2. Tanggap | 1. Memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah yang dimiliki wajib pajak |
| | | | 2. Tanggap dalam membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam kegiatan perpajakannya |
| | | | 3. Fiskus senantiasa memberikan perhatian terhadap keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan |
| Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | (PMK 192/PMK.03/2007 Ps1) Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan | 1. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu. |
| | | | 2. Wajib Pajak Selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar |
| | | | 3. Wajib Pajak selalu mengisi formulir pajak dengan benar |
| | | 2. Tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda | 1. Wajib Pajak telah melunasi setiap tagihan pajakknya |
| | | | 2. Wajib Pajak bebas dari tagihan pajak Tahunan. |
| | | | 3. Wajib Pajak tepat waktu dalam |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | pembayaran pajak. | menyampaikan pembayaran pajak |
| | | 3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut | 1. Wajib Pajak menggunakan seorang akuntan dalam pembuatan laporan keuangannya |
| | | | 2. Tidak terdapat kesalahan dalam melakukan pengisian laporan keuangan |
| | | | 3. Wajib Pajak mengetahui fungsi dari konsultan dalam perpajakan. |
| | | 4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan. | 1. Tidak pernah dijatuhi sanksi apapun karena kelalaian pelunasan tunggakan pajak |
| | | | 2. Pelunasan tunggakan pajak dilakukan secara sukarela atau tanpa adanya paksaan. |
| | | | 3. Tidak pernah mendapat surat teguran pajak karena telat membayar kewajiban perpajakannya. |

Melihat pada tabel 2 yang dijabarkan dalam beberapa variabel bebas sebagai berikut Tingkat Pemahaman Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), Pelayanan Fiskus(X_4) terhadap variabel terikat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

D. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2013:91). Penelitian ini menggunakan alat ukur yang disebut dengan skali likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sifat, persepsi, dan pendapat seseorang tentang suatu peristiwa yang sedang terjadi (Sugiyono, 2013:92). Skala Likert yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengukur seberapa jauh tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pemberian skor pada skala ini akan dimulai dengan angka 1(satu) sampai dengan angka 5(lima) yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, dengan rincian sebagai berikut .

Tabel 7. Skala likert

| No. | Pertanyaan | Skor |
|-----|---------------------------|------|
| 1. | Sangat setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju | 4 |
| 3. | Ragu-ragu | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber : Sugiyono (2013:93)

Setelah pemberian skor menggunakan skala likert, maka dapat ditentukan besar kelas (panjang interval) dengan rumus (Supranto, 2000:64) :

$$C = \frac{X_n - X_1}{k}$$

Keterangan :

c : perkiraan besarnya

k : banyaknya kelas

X_n : Nilai Observasi besar

X_1 : Nilai observasi kecil

$$C = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungannya, maka dapat diperoleh nilai interval kelas pada skala likert, tabel interval pada skala likert dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 8. Score Skala Likert

| No | Pernyataan | Skor | Interval kelas |
|----|------------------------------------|------|----------------|
| 1 | Sangat Setuju / Baik | 5 | >4,2 - 5 |
| 2 | Setuju / Baik | 4 | > 3,4 – 4,2 |
| 3 | Netral / Cukup | 3 | > 2,6 – 3,4 |
| 4 | Tidak Setuju / Buruk / Rendah | 2 | > 1,8 – 2,6 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju / Sangat Buruk | 1 | > 1 – 1,8 |

Sumber : Supranto (2006:64)

E. Populasi Dan Sampel

Populasi merupakan objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2011:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sebanyak 63.061 Wajib Pajak.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama untuk mewakili dari suatu populasi. Teknik sampel yang digunakan oleh peneliti adalah acak sederhana (Simpel Random Sampling) peneliti menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara digunakan sebagai sampel dalam penelitian. Sampel dilakukan secara random. Teknik penelitian sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang bertemu dengan peneliti, maka orang tersebut akan digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011:91). Pedoman yang digunakan peneliti untuk menentukan jumlah sampel adalah

$$n = \frac{N}{(d)^2 N+1}$$

Keterangan :

N = Ukuran populasi

n = Ukuran sampel

d = Batas toleransi kesalahan pengambilan yang digunakan

Maka diperoleh jumlah sampel minimal yang akan diteliti oleh peneliti adalah jumlah dari populasi Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dengan tingkat kesalahan sebesar 10% adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{(d)^2 N + 1} \\&= \frac{63.061}{(0,1)^2 63.061 + 1} \\&= 99,8416\end{aligned}$$

Diketahui jumlah responden sebanyak 99,8416 dengan pembulatan responden dan untuk mempermudah perhitungan kuesioner maka peneliti menggunakan 100 responden.

1. Teknik Sampling

Menurut Kerlinger (2006:188), simple random sampling adalah metode penarikan dari sebuah populasi atau semesta dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi atau semesta tadi memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil.

Menurut Sugiyono (2001:157) dinyatakan simple atau sederhana karena pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Simple random

sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi homogen. Teknik ini dapat dipergunakan bilamana jumlah sampling di dalam suatu unit tidak terlalu besar (Margono, 2004:126).

F. Sumber Data

Data yang menggunakan dalam penelitian ini akan menggunakan data primer dan data sekunder yang merupakan sumber data yang akan dipakai.

1. Data Primer

Menurut Sekaran (2006:60) menyatakan bahwa data primer adalah data yang berpusat pada informasi yang akan diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang akan berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Data primer yang dikumpulkan adalah kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada sumber data yang telah ada, yang berasal dari media internet dan publikasi ilmiah lainnya. Sumber data primer didapat secara langsung dengan menyebar kuesioner terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat di KPP Pratama Malang Utara.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Penyebaran Kuesioner terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau dengan pernyataan terhadap responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka dapat diberikan terhadap responden secara langsung maupun melalui pos. Menurut Sugiyono (2011:142), prinsip dalam penulisan angket sebagai teknik dari pengumpulan data yaitu prinsip penulisan, pengukuran, dan penampilan fisik. Penyusunan kuesioner yang baik, peneliti perlu melakukan semacam prariset ke lapangan untuk dapat memperoleh gambaran umum mengenai data apa saja yang akan diperlukan dan dikumpulkan dalam penelitian dan perlu dimasukkan ke dalam kuesioner.

2. Dokumentasi

Metode ini dengan cara mengadakan pencacatan terhadap dokumen dan data lain yang dapat menunjang penelitian. Metode ini juga bisa melalui keterangan atau informasi dari bagian tata usaha atau humas. Dokumentasi ini dilakukan terhadap data yang berbentuk peraturan dan perundang-undangan dibidang perpajakan.

H. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2002:127) tes adalah serentetan pertanyaan atau latihan atau alat lain yang digunakan untuk mengukur keterampilan, pengetahuan intelegensi, kemampuan atau bakat yang dimiliki individu atau kelompok.

Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan metode angket atau kuesioner yang merupakan metode pengumpulan data, instrumennya disebut sesuai dengan nama metodenya. Bentuk lembaran angket dapat berupa sejumlah pertanyaan tertulis, tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi dari responden tentang apa yang mereka alami dan ketahui.

Peneliti kali ini menggunakan instrumen penelitian kuesioner tertutup dimana responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan. Sehingga responden dapat dengan singkat untuk menjawab pertanyaan yang sudah diajukan oleh peneliti dan tidak terlalu memakan banyak waktu.

I. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan seberapa jauh suatu percobaan dari satu percobaan ke percobaan lainnya untuk mengukur apa yang seharusnya diukur didalam penelitian (Ghiselli *et al.*, 1981, hal.266) terdapat didalam Jogiyanto. Pengukuran dikatakan valid

apabila pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang nyata atau benar. Alat ukur yang dikatakan tidak valid apabila hasil ukurannya menyimpang dari tujuannya. Menurut Sugiyono (2012:121) pengujian data variabel adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Syarat minimum untuk dapat dianggap memenuhi persyaratan adalah jika $r = 0,3$ jadi, jika korelasi antara butir dengan skor kurang dari 0,3 maka butir dalam sebuah instrumen dapat dinyatakan tidak valid. Untuk mencari nilai korelasinya penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment* dari Karl Pearson sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2 - (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

x : variabel Independen

y : variabel Dependen

n : Jumlah Responden

Berdasarkan Ridwan dan Kuncoro (2008:62), jika nilai koefisien korelasi Pearson (r) = + 1 maka korelasinya positif dan sempurna, sedangkan apabila nilai koefisiennya (r) = - 1 maka terdapat korelasi negatif dan sempurna. Positif dalam korelasi ini adalah terdapat hubungan yang searah, jika variabel X naik maka

variabel Y ikut naik dan begitu juga dengan sebaliknya. Jika negatif maka hubungannya terbalik, misalkan variabel X naik maka variabel Y nya akan turun. Ini berlaku untuk hal sebaliknya, jika harga $r = 0$ maka tidak terdapat korelasi.

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) product moment. Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan (α) 5%.

$H_1 : r \neq 0$, terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSSver.17 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Validitas Variabel

| Item | r Hitung | Sig. | r Tabel | Keterangan |
|-------|----------|-------|---------|------------|
| X1.1 | 0.589 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X1.2 | 0.813 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X1.3 | 0.626 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X1.4 | 0.644 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X1.5 | 0.750 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X1.6 | 0.743 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X1.7 | 0.724 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X1.8 | 0.771 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X1.9 | 0.680 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X2.1 | 0.810 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X2.2 | 0.810 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X2.3 | 0.853 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X2.4 | 0.857 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X2.5 | 0.684 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X2.6 | 0.721 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X3.1 | 0.623 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X3.2 | 0.848 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X3.3 | 0.851 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X3.4 | 0.881 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X3.5 | 0.851 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X3.6 | 0.571 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X4.1 | 0.707 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X4.2 | 0.846 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X4.3 | 0.769 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X4.4 | 0.813 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X4.5 | 0.723 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| X4.6 | 0.735 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.1 | 0.674 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.2 | 0.675 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.3 | 0.677 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.4 | 0.689 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.5 | 0.630 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.6 | 0.758 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.7 | 0.753 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.8 | 0.793 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.9 | 0.724 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.10 | 0.860 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.11 | 0.776 | 0.000 | 0.3 | Valid |
| Y1.12 | 0.760 | 0.000 | 0.3 | Valid |

Sumber: Data Primer, diolah tahun 2017

Dari Tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dengan tingkat ketetapan hasil pengukuran (Syaodih, 2009:47). Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila memberikan hasil sama pada saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada saat yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap.

Menurut Arikunto (2006:154) menyatakan bahwa “Reliabilitas suatu pengertian bahwa sebuah instrumen dapat dikatakan cukup dan dipercaya dan dapat dikatakan sudah cukup untuk digunakan sebagai alat pengukur apabila instrumen tersebut sudah baik”. Untuk dapat mengetahui konsep kesetaraan untuk sebuah pertanyaan dapat digunakan rumus Alpha Cronbach dimana dapat dipergunakan dengan baik instrumen yang jawabannya berskala. Rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

R_{hitung} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya pertanyaan

Σob^2 = jumlah varians

σt^2 = varians total

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut :

“Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik “

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 10. Uji Reliabilitas Variabel

| No. | Variabel | Koefisien Reliabilitas | Keterangan |
|-----|----------------------------|------------------------|------------|
| 1 | Pemahaman Perpajakan (X1) | 0,866 | Reliabel |
| 2 | Kesadaran Wajib Pajak (X2) | 0,875 | Reliabel |
| 3 | Sanksi Perpajakan (X3) | 0,860 | Reliabel |
| 4 | Pelayanan Fiskus (X4) | 0,847 | Reliabel |
| 5 | Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 0,921 | Reliabel |

Sumber: Data primer, diolah tahun 2017

Dari Tabel 10 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

J. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan hasil yang akurat pada analisis regresi berganda maka akan dilakukan uji asumsi klasik agar hasil yang didapatkan merupakan persamaan regresi yang memiliki sifat Best Linear Unbiased Estimator. Beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan analisis regresi berganda sebagai alat untuk menganalisis variabel-variabel yang diteliti dari :Tingkat Pemahaman Perpajakan (X₁), Kesadaran Wajib Pajak (X₂), Sanksi Perpajakan (X₃), Pelayanan Fiskus (X₄) dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

1. Uji Normalitas

Digunakan sebagai alat untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Asumsi normalitas merupakan syarat yang penting pada pengujian signifikansi koefisien regresi. Model regresi yang baik merupakan model yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak untuk dapat digunakan dalam pengujian secara statistik. Dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan berdasarkan probabilitas, yaitu :

- a. jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal
- b. jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi tidak secara normal

Uji normalitas juga digunakan untuk dapat mengetahui data yang diambil dari beberapa sampel berdistribusi normal. Uji yang akan digunakan untuk menguji kenormalan adalah dengan uji Kolmogorv Smirnov. Berdasarkan pada sampel uji hipotesis 0 (NOL) bahwa sampel tersebut berasal dari populasi berdistribusi normal melawan hipotesis tandingan bahwa populasi berdistribusi tidak normal.

2. Uji heteroskedastisitas

Keadaan dimana seluruh residual atau error tidak terdapat varian yang sama atau berbeda dari seluruh pengamatan atas variabel independen. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejzer. Masalah heteroskedastisitas terjadi jika terdapat variabel yang secara statistik signifikan. Hipotesa terhadap pengujian adalah :

H_0 : tidak signifikan

H_1 : signifikan

Keputusan : Jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 akan ditolak

Jika signifikan $> 0,05$, maka H_0 dapat diterima

3. Uji Multikolinearitas

Untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yang merupakan variabel bebas nilai korelasinya antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Seperti pada sebelumnya, setiap uji statistik yang akan dilakukan pasti mempunyai dasar keputusannya.

Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolonieritas dapat dilakukan dengan dua cara :

a. Melihat nilai tolerance :

- Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.
- Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,1 maka terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.

b. Melihat VIF (*Variance Inflation Factor*)

- Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.
- Jika VIF lebih besar dari 10,00 maka terjadi multikolonieritas pada data yang diuji.

K. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan data yang berdasarkan dengan variabel dan jenis respondennya, mentabulasi sebuah data berdasarkan variabel dari seluruh responden akan mampu menyajikan data variabel yang telah diteliti, melakukan perhitungan yang tepat untuk menjawab setiap rumusan permasalahan, dan melakukan perhitungan dalam menguji hipotesis yang telah diajukan. Secara sistematis dalam proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah didapat dari observasi, dan dokumentasi dengan cara menggolongkan data kedalam kategori,

menjabarkan kedalam unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih yang lebih penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga akan mudah dipahami dan berguna bagi diri sendiri dan orang lain.

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Berguna untuk mengukur pengaruh antara satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebagaimana yang akan digunakan untuk melihat faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan dampaknya terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.

Rumus :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak

a = Konstanta

$b_1 b_2 b_3$ = koefisien regresi untuk variabel X_1, X_2, X_3, X_4

X_1 = Pemahaman perpajakan

X_2 = Kesadaran wajib pajak

X_3 = Sanksi perpajakan

X_4 = Pelayanan fiskus

e = error

2. Uji Hipotesis

Disamping uji asumsi klasik, dilakukan juga pengujian hipotesis untuk memperoleh gambaran tentang variabel dependen dan variabel independen. Pengujian hipotesis ini dilakukan menggunakan uji hipotesis yang terdiri dari uji R^2 , uji t, dan uji F.

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan kemampuan garis regresi menerangkan variasi variabel terikat (proporsi (persen) variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas). Jadi koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentasi dalam variabel terikat pada model dapat diterangkan oleh variabel bebas. Nilai R^2 berkisar antara $0 < R^2 < 1$ (Ajija, 2011). Jadi jika diambil sebuah contoh misalkan nilai R^2 sebesar 0,7324 mempunyai arti bahwa variasi dalam variabel independen dapat menjelaskan sebesar 73,24% dari variabel dependen.

b. Uji t

Uji t digunakan dalam menguji dua variabel untuk mengetahui atau tidaknya antara hubungan dua variabel tersebut dimana variabel interval dengan variabel interval atau ratio yang melibatkan dua variabel dengan mengkonstantakan variabel yang tidak kita ukur (Iqbal, 2006:100) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = koefisien

n = jumlah sampel

Uji t untuk menguji apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak :

$H_0 : B = B_0$ menandakan tidak terdapat adanya hubungan antara variabel independen dan dependen

$H_0 : B \neq B_0$ terdapat adanya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen

Untuk dapat menguji signifikansinya, maka dilakukan dengan cara membandingkan t tabel dengan t hitung dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

H_0 diterima (H_1 ditolak) apabila $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$

H_0 ditolak (H_1 diterima) apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$

Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :

- a. jika nilai signifikan mempunyai nilai $> 0,05$ maka hipotesis akan ditolak (koefisien regresi tidak signifikan)
- b. jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis akan diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel Independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji F

Pada regresi berganda, yakni regresi yang variabel bebasnya terdapat lebih dari satu, pengujian tidak hanya dilakukan dengan cara koefisien regresi untuk masing-masing variabel bebas, namun juga perlu dilakukan untuk uji simultan (Amirrullah, 2013:153). Untuk dapat menguji hipotesis dengan menggunakan uji F digunakan hubungan dua variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen. Adapun rumusnya adalah :

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan :

F = uji F

R = koefisien determinasi

k = jumlah sampel

n = jumlah variabel independen

Harga F hasil perhitungan dapat dikonfirmasi tabel distribusi F dengan derajat kebebasan pembilang = k (jumlah variabel bebas) dan derajat kebebasan penyebut = (n-k-1). Persyaratan yang diajukan adalah terima hipotesis statistik 0 (NOL) (H_0) apabila F hasil perhitungan lebih kecil dari F berdasarkan tabel distribusi pada tarif signifikan α dengan derajat kebebasan pembilang = k dan derajat kebebasan penyebut = (n-k-1) dan sebaliknya ditolak H_0 . Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti H_0 ditolak, H_a diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang terletak di Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 29-31 kecamatan Lowokwaru kota Malang, Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai kantor pelayanan pajak tipe A mempunyai 9 seksi yang membidangi masalah tertentu . Susunan untuk seksi yang lain adalah sebagai berikut :

1. Seksi Pengolahan Data dan Kepatuhan Internal
2. Seksi Pelayanan
3. Seksi Penagihan
4. Seksi Pemeriksaan
5. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Selanjutnya susunan dan fungsi tsetiap bagian tersebut diuraikan sebagai berikut :

1. Seksi Pengolahan Data dan Kepatuhan Internal bertugas untuk mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dokumen teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT*, *e-Filing*, *i-SISMIOP* dan *SIG*, serta pelaporan kinerja organisasi.
2. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen, dan berkas-berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, dan pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.
3. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan, dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, srta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
4. Seksi Pemeriksaan bertugas sebagai pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak.
5. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Pajak mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak,

dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk oleh kepala kantor.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II-IV mempunyai tugas melakukan pengawasan kewajiban kepatuhan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.
8. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan resiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
9. Kelompok Jabatan Fungsional bertugas melaksanakan pemeriksaan terhadap wajib pajak.

Dengan pembagian tugas serta tanggung jawab tersebut Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mengusahakan untuk dapat lebih mudah mengatur, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi sesuai dengan fungsi dan bagian masing-masing dalam rangka mencapai tujuan dan target yang telah

ditetapkan. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara melingkupi 2 kecamatan yaitu kecamatan Blimbing dan Lowokwaru masing-masing dari kecamatan terdiri dari 11 kelurahan pada kecamatan Blimbing dan 12 kelurahan pada kecamatan Lowokwaru.



Tabel 11. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

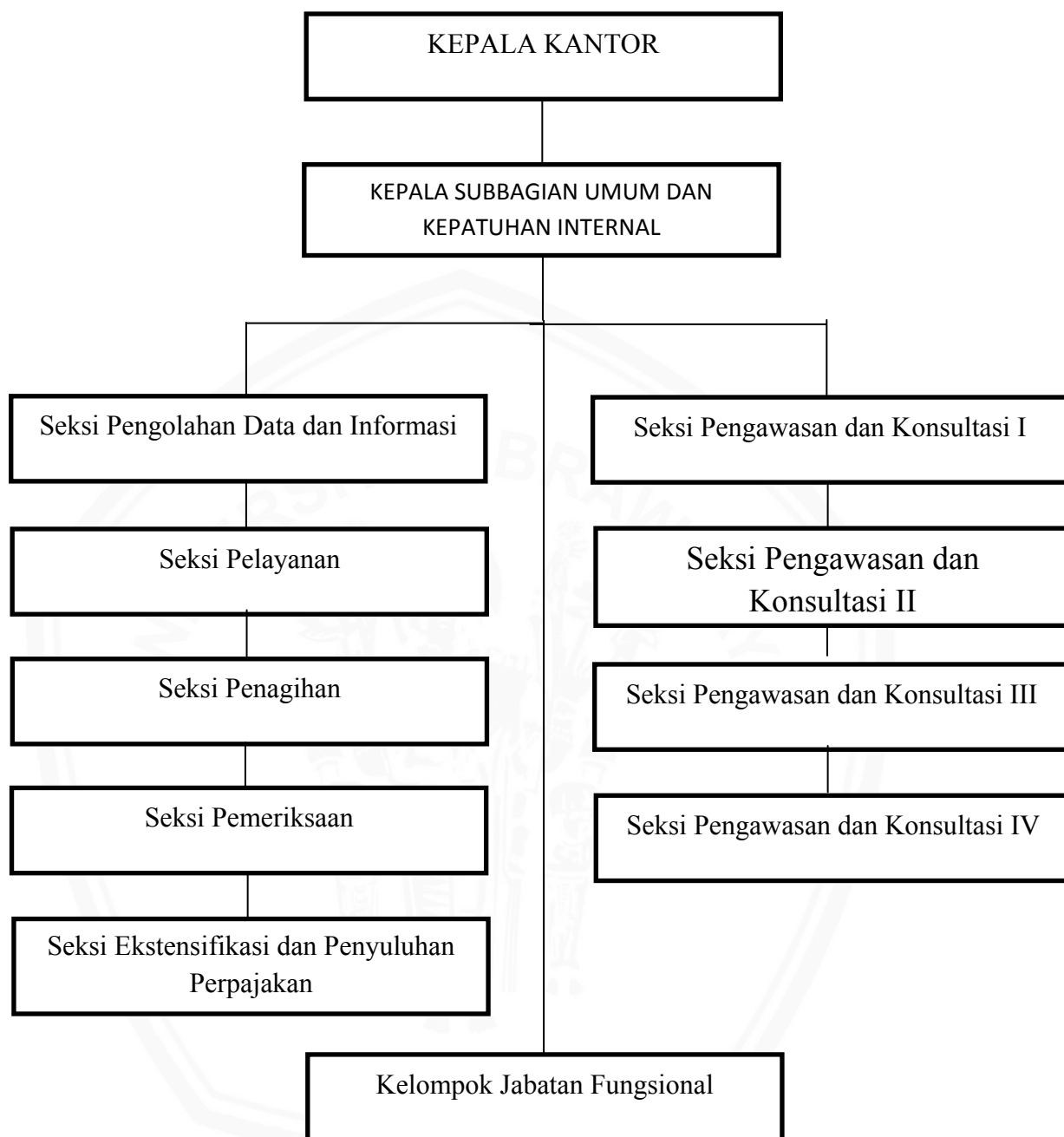
| No | Kecamatan Lowokwaru | Kecamatan Blimbing |
|-----|-------------------------|-----------------------|
| 1. | Kelurahan Merjosari | Kelurahan Jodipan |
| 2. | Kelurahan Dinoyo | Kelurahan Polehan |
| 3. | Kelurahan Sumbersari | Kelurahan Kesatrian |
| 4. | Kelurahan Ketawanggede | Kelurahan Bunul Rejo |
| 5. | Kelurahan Jatimulyo | Kelurahan Purwantoro |
| 6. | Kelurahan Lowokwaru | Kelurahan Pandanwangi |
| 7. | Kelurahan Tulusrejo | Kelurahan Blimbing |
| 8. | Kelurahan Mojolangu | Kelurahan Purwodadi |
| 9. | Kelurahan Tlogomas | Kelurahan Arjosari |
| 10. | Kelurahan Tunggulwulung | Kelurahan Polowijen |
| 11. | Kelurahan Tunjungsekar | Kelurahan Balarjosari |
| 12. | Kelurahan Tasikmadu | - |

Sumber :Kantor Pelayanan Pajak Pratama 2016

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting dalam mendirikan suatu lembaga baik itu lembaga pemerintah maupun swasta sebagai alat untuk mewujudkan pencapaian dengan mudah karena terdapat deskripsi jabatan dan wewenang yang jelas. Semakin besar lembaga itu maka semakin ban struktur organisasinya.

Berikut merupakan susunan struktur Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dapat dilihat pada bagan sebagai berikut :



Gambar3. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara

Sumber : KPP Pratama Malang Utara 2016

2. Sumber Daya Manusia

Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara pada tahun 2015 secara keseluruhan mencapai 85 orang, yang terbagi sebagai berikut :

Tabel 12. Tabel Komposisi Pegawai KPP Malang Utara

| No. | Nama Jabatan | Jumlah |
|-----|------------------------------------|--------|
| 1 | Kepala Kantor | 1 |
| 2 | Kepala Seksi/Kepala Subbagian Umum | 10 |
| 3 | Account Representative (AR) | 32 |
| 4 | Pelaksana | 29 |
| 5 | Juru Sita | 3 |
| 6 | Operator Console (OC) | 1 |
| 7 | Bendaharawan | 1 |
| 8 | Sekretaris | 1 |
| 9 | Fungsional Pemeriksa Pajak | 7 |

Sumber : KPP Pratama Malang Utara 2016

B. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner yaitu wajib pajak, maka dapat diperoleh gambaran umum responden yang di klasifikasikan menurut jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, punya atau tidak punya NPWP, dan pendapatan per bulan.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 13. Jenis Kelamin Responden

| Data Deskriptif | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|-----------------|------------|--------|------------|
| Jenis Kelamin | Pria | 55 | 55% |
| | Wanita | 45 | 45% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber: data primer, diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 13 diketahui bahwa responden dengan berjenis kelamin pria adalah sebanyak 55 responden dengan presentase 55% sedangkan untuk responden berjenis kelamin wanita sebanyak 45 responden dengan presentase sebesar 45%.

2. Usia Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Berikut tabel karakteristik responden wajib pajak orang pribadi berdasarkan usia responden.

Tabel 14 . Usia Responden Wajib Pajak

| Data Deskriptif | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|-----------------|---------------------|--------|------------|
| Usia | Di bawah 20 tahun | 4 | 4% |
| | 20 tahun – 30 tahun | 60 | 60% |
| | 31 tahun – 40 tahun | 25 | 25% |
| | Di atas 50 tahun | 11 | 11% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber : data primer, diolah tahun 2017

Berdasarkan pada tabel 14 diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 20 tahun sebanyak 4 responden, dengan presentase sebesar 4%, berusia antara 20 tahun – 30 tahun sebanyak 60 responden dengan presentase sebesar 60%, berusia antara 31 tahun – 40 tahun sebanyak 25 responden dengan presentase sebesar 25% dan berusia di atas 50 tahun sebanyak 11 responden dengan presentase sebesar 11%. Berdasarkan data usia responden yang paling banyak menjadi responden adalah usia antara 20 tahun-30 tahun, dimana usia tersebut merupakan usia produktif dalam bekerja.

3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Berikut merupakan tabel responden wajib pajak orang pribadi berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 15. Pendidikan terakhir Responden Wajib Pajak

| Data Terakhir | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|---------------------|------------|--------|------------|
| Pendidikan Terakhir | SD | 0 | 0% |
| | SMP | 2 | 2% |
| | SMA | 29 | 29% |
| | S1 | 59 | 59% |
| | S2 | 8 | 8% |
| | S3 | 2 | 2% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber : data primer diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 15 diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD adalah sebanyak 0 responden dengan presentase 0%, responden dengan pendidikan terakhir SMP adalah sebanyak 2 responden dengan presentase sebesar 2%, responden dengan pendidikan terakhir S1 adalah sebanyak 59 responden dengan presentase sebesar 59%, responden dengan pendidikan akhir S2 adalah 8 responden dengan presentase 8%, dan responden dengan pendidikan akhir S3 adalah 2 responden dengan presentase 2%. Berdasarkan data pendidikan terakhir wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden paling banyak adalah S1, dimana menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi memiliki pendidikan terakhir yang tinggi. Dengan demikian, diharapkan dapat menunjukkan hasil yang bagus.

4. Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Berikut merupakan tabel responden berdasarkan jenis pekerjaan.

Tabel 16. Jenis Pekerjaan Responden

| Data | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|-----------------|-----------------|--------|------------|
| Jenis Pekerjaan | Pegawai Negeri | 19 | 19% |
| | Karyawan Swasta | 28 | 28% |
| | Wiraswasta | 20 | 20% |
| | TNI | 4 | 4% |
| | Polisi | 5 | 5% |
| | Guru | 5 | 5% |
| | Lainnya | 19 | 19% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber : data primer diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 16 diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri adalah sebanyak 19 responden dengan presentase 19%, responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta adalah sebanyak 28 responden dengan presentase sebesar 28%, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta adalah sebanyak 20 responden dengan presentase sebesar 20%, responden dengan pekerjaan sebagai TNI adalah 4 responden dengan presentase 4%, responden dengan pekerjaan polisi adalah 5 responden dengan presentase 5%, responden dengan pekerjaan sebagai guru adalah sebanyak 5 responden dengan presentase sebanyak 5%, dan responden dengan pekerjaan lain-lain adalah sebanyak 19 responden dengan presentase sebesar 19%. Berdasarkan data jenis pekerjaan wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden paling banyak adalah karyawan swasta.

5. NPWP

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Berikut merupakan tabel responden berdasarkan kepemilikan NPWP.

Tabel 17. Kepemilikan NPWP

| Data | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|------------------|------------|--------|------------|
| Kepemilikan NPWP | Ya | 92 | 92% |
| | Tidak | 8 | 8% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber : data primer, diolah tahun 2017

Berdasarkan pada tabel 17 diketahui bahwa responden yang memiliki NPWP adalah sebanyak 92 responden, dengan presentase 92%, dengan yang tidak mempunyai NPWP adalah sebanyak 8 responden, dengan presentase 8%. Dimana menunjukkan bahwa semakin banyak wajib pajak yang memiliki NPWP dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi.

6. Pendapatan per bulan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Berikut merupakan tabel responden berdasarkan pendapatan per bulan yang diperoleh wajib pajak orang pribadi.

Tabel 18. Pendapatan Per Bulan

| Data | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|----------------------|-----------------------------|--------|------------|
| Pendapatan Per Bulan | Dibawah Rp. 2.500.000 | 16 | 16% |
| | Rp. 2.500.001-Rp. 4.000.000 | 63 | 63% |
| | Rp. 4.000.001-Rp. 5.500.000 | 18 | 18% |
| | Diatas Rp. 5.500.000 | 3 | 3% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber : data primer, diolah tahun 2017

Berdasarkan pada tabel 18 diketahui bahwa responden yang memiliki pendapatan dibawah Rp. 2.500.000 per bulan adalah sebanyak 16 responden, dengan presentase 16%, yang memiliki pendapatan Rp. 2.500.001-Rp. 4.000.001 per bulan adalah sebanyak 63 responden, dengan presentase 63%, wajib pajak yang memiliki pendapatan Rp. 4000.001-Rp. 5.500.001 perbulan adalah sebesar 18 responden, dengan presentase 18%, dan wajib pajak yang memiliki pendapat diatas Rp. 5.500.001 per bulan adalah sebanyak 3 responden, dengan presentase sebesar 3%.

C. Deskripsi Variabel Penelitian Dan Tabel Interval Jawaban

1. Tabel Interval Jawaban

Berdasarkan kuisioner yang telah diberikan kepada 100 orang responden, maka untuk mengetahui mayoritas jawaban responden pada masing-masing item dapat dibuat rumus sturges sebagai berikut :

$$\text{Interval Kelas } (c) = (X_n - X_1) : k$$

Dimana :

c = perkiraan besarnya

k = banyaknya kelas

X_n = nilai skor tertinggi

X_1 = nilai skor terendah

$$c = (5-1) : 5$$

$$c = 4 : 5 = 0,8$$

Tabel 19. Interval rata-rata jawaban responden

| Interval rata-rata | Pernyataan |
|--------------------|---------------------|
| 1 – 1,8 | Sangat Tidak Setuju |
| 1,9 – 2,6 | Tidak Setuju |
| 2,7 – 3,4 | Ragu-Ragu |
| 3,5 – 4,2 | Setuju |
| 4,2 – 5 | Sangat Setuju |

Sumber diolah pada tahun 2017

2. Frekuensi Jawaban Responden

Deskripsi distribusi item ini digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Jawaban-jawaban tersebut selengkapnya dijelaskan sebagai berikut:

a. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Perpajakan (X_1)

Pada variabel Pemahaman Perpajakan terdapat sembilan item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Perpajakan (X_1)

| Item | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | Jumlah | | Rata-rata |
|------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|--------|-----|-----------|
| | | % | f | % | f | % | f | % | f | % | Jumlah | % | |
| X1.1 | 16 | 16.00 | 54 | 54.00 | 25 | 25.00 | 5 | 5.00 | 0 | 0.00 | 100 | 100 | 3.74 |
| X1.2 | 8 | 8.00 | 65 | 65.00 | 22 | 22.00 | 3 | 3.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.67 |
| X1.3 | 25 | 25.00 | 34 | 34.00 | 19 | 19.00 | 19 | 19.00 | 3 | 3.00 | 100 | 100 | 3.52 |
| X1.4 | 40 | 40.00 | 44 | 44.00 | 8 | 8.00 | 7 | 7.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 4.07 |
| X1.5 | 7 | 7.00 | 51 | 51.00 | 32 | 32.00 | 8 | 8.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.46 |
| X1.6 | 16 | 16.00 | 50 | 50.00 | 26 | 26.00 | 6 | 6.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.65 |
| X1.7 | 18 | 18.00 | 30 | 30.00 | 37 | 37.00 | 13 | 13.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.42 |
| X1.8 | 14 | 14.00 | 51 | 51.00 | 27 | 27.00 | 7 | 7.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.63 |
| X1.9 | 8 | 8.00 | 44 | 44.00 | 41 | 41.00 | 5 | 5.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.44 |
| Grand Mean | | | | | | | | | | | | | 3.62 |

Sumber : data primer, diolah tahun 2017

Keterangan :

X_{1.1} : wajib pajak mengerti cara mengisi SPT .

X_{1.2} : wajib pajak mengetahui mekanisme pembayaran pajak

X_{1.3} : wajib pajak memahami mengenai Surat Ketetapan Pajak

X_{1.4} : wajib pajak memahami pajak sebagai fungsi budgetair

X_{1.5} : wajib pajak mengetahui pajak sebagai fungsi pengatur

X_{1.6} : wajib pajak mengetahui fungsi pajak sebagai stabilitas

X_{1.7} : wajib pajak mengetahui kapan dikenakannya sanksi pajak

X_{1.8} : wajib pajak mengetahui mengenai sanksi administrasi

X_{1.9} : wajib pajak mengetahui mengenai sanksi pidana bidang perpajakan

Pada Tabel 20 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, variabel pemahaman perpajakan ini memiliki 9 item, yaitu wajib pajak mengerti cara mengisi SPT, memiliki rata-rata sebesar 3,74 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memahami cara mengisi SPT ($X_{1.1}$), wajib pajak mengetahui mekanisme pembayaran pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,67 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui mekanisme pembayaran pajak ($X_{1.2}$), wajib pajak memahami mengenai Surat Ketetapan Pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,52 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memahami mengenai Surat Ketetapan Pajak ($X_{1.3}$), wajib pajak memahami pajak sebagai fungsi budgetair, memiliki rata-rata sebesar 4,07 hal ini menunjukkan wajib pajak sangat memahami bahwa pajak sebagai fungsi budgetair ($X_{1.4}$), wajib pajak mengetahui pajak sebagai fungsi pengatur, memiliki rata-rata sebesar 3,46 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak belum mengetahui pajak sebagai fungsi pengatur ($X_{1.5}$), wajib pajak mengetahui fungsi pajak sebagai stabilitas, memiliki rata-rata sebesar 3,65 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui fungsi pajak sebagai stabilitas ($X_{1.6}$), wajib pajak mengetahui kapan dikenakannya sanksi pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,42 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak belum mengetahui dengan pasti kapan dikenakannya sanksi pajak ($X_{1.7}$), wajib pajak mengetahui mengenai sanksi administrasi, memiliki rata-rata sebesar 3,63 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui mengenai sanksi administrasi ($X_{1.8}$), wajib pajak mengetahui mengenai sanksi pidana bidang perpajakan, memiliki rata-rata sebesar 3,44 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak belum mengetahui dengan pasti mengenai sanksi pidana bidang perpajakan ($X_{1.9}$).

Didapatkan item yang memiliki rata – rata tertinggi yaitu terdapat pada item X1.4 dengan rata – rata sebesar 4,07. Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel pemahaman perpajakan item Wajib Pajak memahami pajak sebagai fungsi budgetair memiliki penilaian yang paling tinggi dibandingkan item yang lainnya oleh responden. Item tersebut berarti sudah dapat dilakukan dengan baik. Dari keseluruhan rata-rata item, didapatkan grand mean atau total rata-rata penilaian item sebesar 3,62, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki pemahaman mengenai perpajakan.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_2)

Pada variabel Kesadaran Wajib Pajak terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 21. Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_2)

| Item | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | Jumlah | | Rata-rata |
|------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|--------|-----|-----------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | Jumlah | % | |
| X2.1 | 15 | 15.00 | 41 | 41.00 | 37 | 37.00 | 7 | 7.00 | 0 | 0.00 | 100 | 100 | 3.57 |
| X2.2 | 19 | 19.00 | 43 | 43.00 | 30 | 30.00 | 7 | 7.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.65 |
| X2.3 | 17 | 17.00 | 44 | 44.00 | 30 | 30.00 | 9 | 9.00 | 0 | 0.00 | 100 | 100 | 3.62 |
| X2.4 | 23 | 23.00 | 45 | 45.00 | 26 | 26.00 | 5 | 5.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.76 |
| X2.5 | 25 | 25.00 | 50 | 50.00 | 20 | 20.00 | 5 | 5.00 | 0 | 0.00 | 100 | 100 | 3.87 |
| X2.6 | 15 | 15.00 | 44 | 44.00 | 22 | 22.00 | 15 | 15.00 | 4 | 4.00 | 100 | 100 | 3.44 |
| Grand Mean | | | | | | | | | | | | | 3.65 |

Sumber : data primer, diolah tahun 2017

Keterangan :

X_{2.1} : kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak

X_{2.2} : ketepatan dalam membayar pajak terutang

$X_{2.3}$: pajak harus dibayarkan karena pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara

$X_{2.4}$: wajib pajak mengetahui mengenai fungsi pajak sebagai pembangunan nasional

$X_{2.5}$: wajib pajak mengetahui fungsi membayar pajak sebagai pembangunan sarana pelayanan umum

$X_{2.6}$: pajak merupakan penerimaan negara terbesar

Pada Tabel 21 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, variabel kesadaran wajib pajak ini mempunyai 6 item, yaitu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,57 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki kesadaran dalam membayar pajak ($X_{2.1}$), ketepatan dalam membayar pajak terutang, memiliki rata-rata sebesar 3,65 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak selalu mempunyai hitungan yang tepat dalam membayar pajak terutangnya ($X_{2.2}$), pajak harus dibayarkan karena pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara, memiliki rata-rata sebesar 3,62 hal ini menunjukkan bahwa sebagai warga negara wajib pajak memiliki kewajiban dalam membayar pajak ($X_{2.3}$), wajib pajak mengetahui mengenai fungsi pajak sebagai pembangunan nasional, memiliki rata-rata sebesar 3,76 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui fungsi pajak sebagai sarana pembangunan nasional ($X_{2.4}$), wajib pajak mengetahui fungsi membayar pajak sebagai pembangunan sarana pelayanan umum, memiliki rata-rata sebesar 3,87 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui fungsi pajak sebagai pembangunan sarana pelayanan umum ($X_{2.5}$), pajak merupakan penerimaan negara terbesar, memiliki rata-rata sebesar 3,44 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak tidak mengetahui bahwa penerimaan negara terbesar berasal dari pajak ($X_{2.6}$).

Didapatkan item yang memiliki rata – rata tertinggi yaitu terdapat pada item X2.5 dengan rata – rata sebesar 3,87. Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel kesadaran wajib pajak item Wajib Pajak mengetahui fungsi membayar pajak sebagai pembangunan sarana pelayanan umum memiliki penilaian yang paling tinggi dibandingkan item yang lainnya oleh responden. Item tersebut berarti sudah dapat dilakukan dengan baik. Dari keseluruhan rata-rata item, didapatkan grand mean atau total rata-rata penilaian item sebesar 3,65, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki kesadaran dalam bidang perpajakan.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Perpajakan (X_3)

Pada variabel Sanksi Perpajakan terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 22. Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Perpajakan (X_3)

| Item | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | Jumlah | | Rata-rata |
|------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|--------|-----|-----------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | Jumlah | % | |
| X3.1 | 21 | 21.00 | 48 | 48.00 | 15 | 15.00 | 14 | 14.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.65 |
| X3.2 | 20 | 20.00 | 45 | 45.00 | 29 | 29.00 | 5 | 5.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.71 |
| X3.3 | 19 | 19.00 | 46 | 46.00 | 29 | 29.00 | 4 | 4.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.69 |
| X3.4 | 19 | 19.00 | 53 | 53.00 | 21 | 21.00 | 5 | 5.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.75 |
| X3.5 | 14 | 14.00 | 52 | 52.00 | 28 | 28.00 | 4 | 4.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.65 |
| X3.6 | 17 | 17.00 | 54 | 54.00 | 22 | 22.00 | 7 | 7.00 | 0 | 0.00 | 100 | 100 | 3.74 |
| Grand Mean | | | | | | | | | | | | | 3.69 |

Sumber : data primer, diolah tahun 2017

Keterangan :

$X_{3.1}$: pemberian sanksi sebagai bentuk kedisiplinan

$X_{3.2}$: sanksi tegas terhadap pelanggaran pajak

$X_{3.3}$: pelaksanaan sanksi tegas terhadap wajib pajak yang melanggar

$X_{3.4}$: implementasi sanksi untuk menghukum wajib pajak

$X_{3.5}$: sanksi diberikan kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran

$X_{3.6}$: wajib pajak mengetahui dengan pasti sanksi bunga yang dikenakan

Pada Tabel 22 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, variabel sanksi perpajakan memiliki 6 item, yaitu perlu adanya pemberian sanksi sebagai bentuk kedisiplinan, memiliki rata-rata sebesar 3,65 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui mengenai pemberian sanksi sebagai bentuk kedisiplinan ($X_{3.1}$), sanksi tegas terhadap pelanggaran pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,71 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui apabila melakukan pelanggaran pajak akan dikenakan sanksi tegas ($X_{3.2}$), pelaksanaan sanksi tegas terhadap wajib pajak yang melanggar, memiliki rata-rata sebesar 3,69 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui sanksi tegas akan dilaksanakan apabila wajib pajak melalaikan pelanggaran pajaknya ($X_{3.3}$), implementasi sanksi untuk menghukum wajib pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,75 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui sanksi yang akan dikenakan berdasarkan dengan pelanggaran pajaknya ($X_{3.4}$), sanksi diberikan kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran, memiliki rata-rata sebesar 3,65 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui bahwa pihak fiskus akan mengenakan sanksi kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran ($X_{3.5}$), wajib pajak mengetahui dengan pasti sanksi bunga yang dikenakan, memiliki rata-rata sebesar 3,74 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui mengenai sanksi bunga yang akan dikenakan ($X_{3.6}$).

Didapatkan item yang memiliki rata – rata tertinggi yaitu terdapat pada item X3.4 dengan rata – rata sebesar . Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel sanksi tegas terhadap wajib pajak yang melanggar sudah tepat oleh responden. Item tersebut berarti sudah dapat dilakukan dengan baik. Dari keseluruhan rata-rata item, didapatkan grand mean atau total rata-rata penilaian item sebesar 3,69, wajib pajak memahami mengenai sanksi perpajakan.

d. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus (X_4)

Pada variabel Pelayanan Fiskus terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 23. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus(X_4)

| Item | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | Jumlah | | Rata-rata |
|------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|--------|-----|-----------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | Jumlah | % | |
| X4.1 | 16 | 16.00 | 26 | 26.00 | 19 | 19.00 | 33 | 33.00 | 6 | 6.00 | 100 | 100 | 3.07 |
| X4.2 | 16 | 16.00 | 45 | 45.00 | 30 | 30.00 | 8 | 8.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.60 |
| X4.3 | 16 | 16.00 | 55 | 55.00 | 22 | 22.00 | 7 | 7.00 | 0 | 0.00 | 100 | 100 | 3.73 |
| X4.4 | 15 | 15.00 | 59 | 59.00 | 16 | 16.00 | 9 | 9.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.71 |
| X4.5 | 26 | 26.00 | 48 | 48.00 | 16 | 16.00 | 10 | 10.00 | 0 | 0.00 | 100 | 100 | 3.82 |
| X4.6 | 31 | 31.00 | 47 | 47.00 | 19 | 19.00 | 1 | 1.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.96 |
| Grand Mean | | | | | | | | | | | | | 3.65 |

Sumber : data primer, diolah tahun 2017

Keterangan :

$X_{4.1}$: fiskus telah memberikan pelayanan dengan baik

$X_{4.2}$: wajib pajak merasa paham paham dengan penyuluhan yang diberikan petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak

$X_{4.3}$: fiskus dapat bertutur kata dengan baik dan sopan

X_{4.4} : memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah yang dimiliki wajib pajak

X_{4.5} : tanggap dalam membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam kegiatan perpajakannya

X_{4.6} : fiskus senantiasa memberikan perhatian terhadap keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan

Pada Tabel 23 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, variabel pelayanan fiskus memiliki 6 item, yaitu fiskus telah memberikan pelayanan dengan baik, memiliki rata-rata sebesar 3,07 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak belum secara keseluruhan mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak fiskus (X_{4.1}), wajib pajak merasa paham dengan penyuluhan yang diberikan petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,60 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memahami penyuluhan yang diberikan petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak (X_{4.2}), fiskus dapat bertutur kata dengan baik dan sopan, memiliki rata-rata sebesar 3,73 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mendapatkan perlakuan yang baik dan sopan dari pihak fiskus (X_{4.3}), Memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah yang dimiliki wajib pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,71 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan solusi mengenai masalah perpajakannya dari pihak fiskus (X_{4.4}), tanggap dalam membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam kegiatan perpajakannya, memiliki rata-rata sebesar 3,82 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan bantuan dari pihak fiskus ketika mengalami kesulitan dalam kegiatan perpajakannya (X_{4.5}), fiskus senantiasa memberikan perhatian terhadap keberatan wajib pajak atas pajak yang

dikenakan, memiliki rata-rata sebesar 3,96 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mendapatkan perhatian dari pihak fiskus apabila memiliki permasalahan mengenai keberatan wajib pajak yang dikenakan ($X_{4.6}$).

Didapatkan item yang memiliki rata – rata tertinggi yaitu terdapat pada item $X_{4.6}$ dengan rata – rata sebesar 3,96. Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel Pelayanan Fiskus item Fiskus senantiasa memberikan perhatian terhadap keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan memiliki penilaian yang paling tinggi dibandingkan item yang lainnya oleh responden. Item tersebut berarti menjadi perhatian utama dalam pelayanan fiskus menurut responden. Dari keseluruhan rata-rata item, didapatkan grand mean atau total rata-rata penilaian item sebesar 3,65, wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak fiskus.

e. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdapat dua belas pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 24. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y)

| Item | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | Jumlah | | Rata-rata |
|------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|--------|-----|-----------|
| | f | % | F | % | f | % | f | % | f | % | Jumlah | % | |
| Y1.1 | 17 | 17.00 | 46 | 46.00 | 28 | 28.00 | 8 | 8.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.63 |
| Y1.2 | 27 | 27.00 | 48 | 48.00 | 17 | 17.00 | 7 | 7.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.85 |
| Y1.3 | 34 | 34.00 | 48 | 48.00 | 11 | 11.00 | 7 | 7.00 | 0 | 0.00 | 100 | 100 | 4.01 |
| Y1.4 | 30 | 30.00 | 43 | 43.00 | 22 | 22.00 | 5 | 5.00 | 0 | 0.00 | 100 | 100 | 3.90 |
| Y1.5 | 26 | 26.00 | 53 | 53.00 | 14 | 14.00 | 6 | 6.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.89 |
| Y1.6 | 25 | 25.00 | 49 | 49.00 | 15 | 15.00 | 8 | 8.00 | 3 | 3.00 | 100 | 100 | 3.77 |
| Y1.7 | 20 | 20.00 | 44 | 44.00 | 24 | 24.00 | 10 | 10.00 | 2 | 2.00 | 100 | 100 | 3.63 |
| Y1.8 | 28 | 28.00 | 43 | 43.00 | 19 | 19.00 | 7 | 7.00 | 3 | 3.00 | 100 | 100 | 3.78 |
| Y1.9 | 16 | 16.00 | 59 | 59.00 | 19 | 19.00 | 3 | 3.00 | 3 | 3.00 | 100 | 100 | 3.75 |
| Y1.10 | 22 | 22.00 | 47 | 47.00 | 22 | 22.00 | 8 | 8.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.74 |
| Y1.11 | 22 | 22.00 | 48 | 48.00 | 22 | 22.00 | 7 | 7.00 | 1 | 1.00 | 100 | 100 | 3.75 |
| Y1.12 | 27 | 27.00 | 50 | 50.00 | 16 | 16.00 | 7 | 7.00 | 0 | 0.00 | 100 | 100 | 3.89 |
| Grand Mean | | | | | | | | | | | | | 3.80 |

Sumber : data primer, diolah tahun 2017

Keterangan :

Y_{1.1} : penyampaian surat pemberitahuan tahunan tepat waktu

Y_{1.2} : wajib pajak selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar

Y_{1.3} : wajib pajak selalu mengisi formulir pajak dengan benar

Y_{1.4} : wajib pajak telah melunasi setiap tagihan pajaknya

Y_{1.5} : wajib pajak bebas dari tagihan pajak tahunannya

Y_{1.6} : wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan pembayaran pajak

Y_{1.7} : wajib pajak menggunakan seorang akuntan dalam pembuatan laporan keuangannya

Y_{1.8} : tidak terdapat kesalahan dalam melakukan pengisian laporan keuangan

Y_{1.9} : wajib pajak mengetahui fungsi dari konsultan dalam perpajakan

Y_{1.10} : tidak pernah dijatuhi sanksi apapun karena kelalaian pelunasan tunggakan pajak

Y_{1.11} : pelunasan tunggakan pajak dilakukan secara sukarela atau tanpa adanya paksaan

Y_{1.12} :tidak pernah mendapat surat teguran pajak karena telat membayar kewajiban perpajakannya

Pada Tabel 24 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, variabel pemahaman perpajakan ini memiliki 12 item, yaitu penyampaian surat pemberitahuan tahunan tepat waktu, memiliki rata-rata sebesar 3,63 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak selalu menyampaikan surat pemberitahuan tahunan tepat waktu (Y_{1.1}), wajib pajak selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar, memiliki rata-rata sebesar 3,85 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar (Y_{1.2}), wajib pajak selalu mengisi formulir pajak dengan benar, memiliki rata-rata sebesar 4,01 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak selalu mengisi formulir pajak dengan benar (Y_{1.3}), wajib pajak telah melunasi setiap tagihan pajaknya, memiliki rata-rata sebesar 3,90 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah melunasi tagihan pajaknya (Y_{1.4}), wajib pajak bebas dari tagihan pajak tahunannya, memiliki rata-rata sebesar 3,89 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak selalu terbebas dari tagihan pajak tahunannya (Y_{1.5}), wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan pembayaran pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,77 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak selalu tepat waktu dalam menyampaikan pembayaran pajak (Y_{1.6}), wajib pajak menggunakan seorang akuntan dalam pembuatan laporan keuangannya, memiliki rata-rata sebesar 3,63 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak selalu menggunakan seorang akuntan dalam pembuatan laporan keuangannya (Y_{1.7}), tidak terdapat kesalahan dalam melakukan pengisian laporan keuangan, memiliki rata-rata sebesar 3,78 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memahami mengenai pengisian laporan keuangan sehingga tidak terdapat

kesalahan dalam pengisian ($Y_{1.8}$), wajib pajak mengetahui fungsi dari konsultan dalam perpajakan, memiliki rata-rata sebesar 3,75 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui mengenai fungsi konsultan dalam perpajakan ($Y_{1.9}$), tidak pernah dijatuhi sanksi apapun karena kelalaian pelunasan tunggakan pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,74 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak tidak pernah dijatuhi atau dikenakan sanksi karena lalai dalam pelunasan tunggakan pajak ($Y_{1.10}$), pelunasan tunggakan pajak dilakukan secara sukarela atau tanpa adanya paksaan, memiliki rata-rata sebesar 3,75 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak secara sukarela melunasi tunggakan pajak ($Y_{1.11}$), tidak pernah mendapat surat teguran pajak karena telat membayar kewajiban perpajakannya, memiliki rata-rata sebesar 3,89 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak tidak pernah mendapat surat teguran pajak, karena selalu membayar pajak tepat waktu ($Y_{1.12}$).

Didapatkan item yang memiliki rata – rata tertinggi yaitu terdapat pada item Y3 dengan rata – rata sebesar 4,01. Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel Kepatuhan wajib pajak item Wajib Pajak selalu mengisi formulir pajak dengan benar memiliki penilaian yang paling tinggi dibandingkan item yang lainnya oleh responden. Item tersebut berarti Wajib Pajak sudah mampu melakukan pengisian formulir dengan baik. Dari keseluruhan rata-rata item, didapatkan grand mean atau total rata-rata penilaian item sebesar 3,80, wajib pajak memiliki kepatuhan terhadap perpajakan.

D. Uji Asumsi Klasik

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS ver 17. for Windows, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

H_0 : residual tersebar normal

H_1 : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > maka H_0 diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 25.

Tabel 25 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 4.97948952 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .059 |
| | Positive | .059 |
| | Negative | -.055 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .587 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .881 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah, tahun 2017

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.881 (dapat dilihat pada Tabel 25) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan H_0 diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 26.

Tabel 26. Hasil Uji Multikolinieritas

| Variabel Bebas | Collinearity Statistics | |
|----------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| X1 | 0.529 | 1.892 |
| X2 | 0.361 | 2.768 |
| X3 | 0.268 | 3.735 |
| X4 | 0.314 | 3.190 |

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 26, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- Tolerance untuk Pemahaman Perpajakan adalah 0.529
- Tolerance untuk Kesadaran Wajib Pajak adalah 0.361
- Tolerance untuk Sanksi Perpajakan adalah 0,268
- Tolerance untuk Pelayanan Fiskus adalah 0,314

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance $> 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) dengan angka 10. Jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

- VIF untuk Pemahaman Perpajakan adalah 1,892
- VIF untuk Kesadaran Wajib Pajak adalah 2,768
- VIF untuk Sanksi Perpajakan adalah 3,735
- VIF untuk Pelayanan Fiskus adalah 3,190

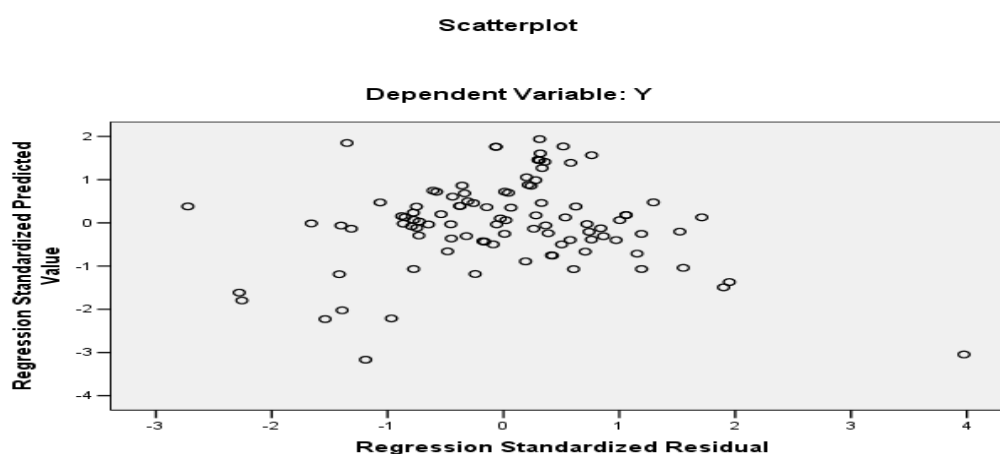
Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji Scatter Plot. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

H_0 : ragam sisaan homogen

H_1 : ragam sisaan tidak homogen



Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data primer diolah, tahun 2017

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi yang telah dilakukan.

E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

1. Analisis Hasil Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berfungsi untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara satu variabel terikat terhadap dua/lebih variabel bebas. maka dilakukan analisis regresi linier berganda antara variabel-variabel berikut ini : Pemahaman Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), dan Pelayanan Fiskus (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dari hasil pengolahan data penelitian dengan menggunakan program SPSS 17.0, didapatkan data seperti pada Tabel 27 berikut:

Tabel 27. Persamaan Regresi

| Variabel Bebas | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 7.850 | 3.371 | | 2.329 | 0.022 |
| X1 | 0.254 | 0.127 | 0.177 | 1.996 | 0.049 |
| X2 | 0.411 | 0.203 | 0.217 | 2.020 | 0.046 |
| X3 | 0.497 | 0.245 | 0.253 | 2.030 | 0.045 |
| X4 | 0.440 | 0.219 | 0.232 | 2.013 | 0.047 |

Sumber: Data Primer Diolah, tahun 2017

Adapun persamaan regresi yang didapatkan berdasarkan Tabel 27 adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y = 7,850 + 0,254 X_1 + 0,411 X_2 + 0,497 X_3 + 0,440 X_4$$

Y = Yaitu variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepatuhan Wajib Pajak yang nilainya akan diprediksi oleh variabel Pemahaman Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), dan Pelayanan Fiskus (X_4).

1. $b_1 = 0,254$

Koefisien regresi variabel Pemahaman Perpajakan (X_1) sebesar 0,254 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa jika variabel Pemahaman Perpajakan mengalami peningkatan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan juga.

2. $b_2 = 0,411$

Koefisien regresi variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_2) sebesar 0,411 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa jika variabel Kesadaran Wajib Pajak mengalami peningkatan maka Kepatuhan Wajib

Pajak akan mengalami peningkatan juga.

3. $b_3 = 0,497$

Koefisien regresi variabel Sanksi Perpajakan (X_3) sebesar 0,497 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa jika variabel Sanksi Perpajakan mengalami peningkatan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan juga.

4. $b_4 = 0,440$

Koefisien regresi variabel Pelayanan Fiskus (X_4) sebesar 0,440 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa jika variabel Pelayanan Fiskus mengalami peningkatan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan juga.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Tingkat ketepatan suatu garis dapat diketahui dari besar kecilnya koefisien determinasi atau koefisien R^2 (R Square). Nilai koefisien R^2 dalam analisis regresi dapat digunakan sebagai ukuran untuk menyatakan kecocokan garis regresi yang diperoleh. Semakin besar nilai R^2 maka semakin kuat kemampuan model regresi yang diperoleh untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya. Kemampuan garis regresi untuk menjelaskan variasi yang terjadi pada Y ditunjukkan pada besarnya koefisien determinasi atau koefisien R^2 .

Tabel 28. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

| R | R Square | Adjusted R Square |
|-------|----------|-------------------|
| 0.777 | 0.604 | 0.587 |

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS 17.0 (2017)

Berdasarkan pada Tabel 28, model regresi tersebut memiliki koefisien determinasi ($\text{adjusted } R^2$) sebesar 0,587. Dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel independen yang terdiri dari variabel Pemahaman Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), Pelayanan Fiskus (X_4) dapat mempengaruhi variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 58,7% dan sisanya sebesar 41.3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Teknologi Informasi Perpajakan, dan Pengaruh Penyuluhan.

Selain itu, berdasarkan Tabel 20 tersebut juga diketahui bahwa nilai koefisien R yang menunjukkan keeratan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Pada penelitian ini didapatkan besarnya variabel Pemahaman Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), Pelayanan Fiskus (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Adalah sebesar 0,777 yang menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh yang sangat kuat.

F. Hasil Uji Hipotesis

Model regresi yang telah didapatkan diuji terlebih dahulu baik secara simultan dan secara parsial, Pengujian model regresi secara parsial dilakukan dengan menggunakan uji t pengujian model regresi secara simultan dilakukan dengan uji F atau ANOVA.

1. Hasil Uji t

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

variabel Y atau tidak. Pengujian model regresi pada penelitian ini dapat dilihat dari Tabel 29 sebagai berikut:

Tabel 29. Hasil Parsial Analisis Regresi Berganda

| Variabel Bebas | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 7.850 | 3.371 | | 2.329 | 0.022 |
| X1 | 0.254 | 0.127 | 0.177 | 1.996 | 0.049 |
| X2 | 0.411 | 0.203 | 0.217 | 2.020 | 0.046 |
| X3 | 0.497 | 0.245 | 0.253 | 2.030 | 0.045 |
| X4 | 0.440 | 0.219 | 0.232 | 2.013 | 0.047 |

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS 17.0 (2017)

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$).

2. Hasil Uji F

Pengujian secara simultan dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang terdiri dari variabel Pemahaman Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), Pelayanan Fiskus (X_4) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Semua variabel tersebut diuji secara serentak dengan menggunakan uji F atau ANOVA, dimana jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Menggunakan bantuan *software* SPSS 17,0, didapatkan hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 30. Hasil Uji F

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
| Regression | 3738.254 | 4 | 934.563 | 36.168 | 0.000 |
| Residual | 2454.736 | 95 | 25.839 | | |
| Total | 6192.990 | 99 | | | |

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS 17.0 (2017)

Tabel 30 diatas menunjukkan bahwa nilai $df_1 = 4$ dan $df_2 = 95$ diperoleh nilai F tabel sebesar 2,467. Berdasarkan Tabel 30, pengujian hipotesis model regresi secara simultan atau secara serentak menggunakan uji F dapat dilihat F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} ($36,168 > 2,467$) dan signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Pemahaman Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), Pelayanan Fiskus (X_4) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

a. Variabel Pemahaman Perpajakan (X_1)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Pemahaman Perpajakan (X_1) dapat dituliskan Variabel X_1 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,996 dan didapatkan nilai *signifikansi* sebesar 0,049. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($1,996 > 1,985$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Pemahaman Perpajakan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

b. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_2)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_2) dapat dituliskan Variabel X_2 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,020 dan didapatkan nilai *signifikansi* sebesar 0,046. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,020 > 1,985$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

c. Variabel Sanksi Perpajakan (X_3)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel opini (X_3) dapat dituliskan Variabel X_3 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,030 dan didapatkan nilai *signifikansi* sebesar 0,045. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,030 > 1,985$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

d. Variabel Pelayanan Fiskus (X_4)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel brand loyalty (X_4) dapat dituliskan Variabel X_4 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,013 dan didapatkan nilai *signifikansi* sebesar 0,047. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,013 > 1,985$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a

diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Fiskus(X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

G. Hasil Uji Dominan

Untuk menentukan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel Y, dapat dilakukan dengan membandingkan koefisien regresi (β) antara variabel yang satu dengan yang lain. Variabel independen yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel Y adalah variabel yang memiliki koefisien regresi yang paling besar.

Untuk membandingkan koefisien regresi masing-masing variabel independen, disajikan tabel peringkat sebagai berikut:

Tabel 31. Hasil Uji Dominan

| Peringkat | Variabel | Koefisien β | Pengaruh |
|-----------|-----------------------|-------------------|------------|
| 4 | Pemahaman Perpajakan | 0.254 | Signifikan |
| 3 | Kesadaran Wajib Pajak | 0.411 | Signifikan |
| 1 | Sanksi Perpajakan | 0.497 | Signifikan |
| 2 | Pelayanan Fiskus | 0.440 | Signifikan |

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan pada Tabel 31 tersebut, variabel Sanksi Perpajakan adalah variabel yang memiliki koefisien regresi yang paling besar. Artinya, variabel Y lebih banyak dipengaruhi oleh variabel Sanksi Perpajakan. Koefisien yang dimiliki oleh variabel Sanksi Perpajakan bertanda positif, hal ini menunjukkan hubungan yang searah sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik variabel Sanksi Perpajakan maka semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

H. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 17, dapat dibuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berikut ini merupakan pembahasan masing-masing variabel terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan melakukan penelitian di KPP Pratama Malang Utara.

1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel Pemahaman Perpajakan ini memiliki 9 item, yaitu wajib pajak mengerti cara mengisi SPT ($X_{1.1}$), wajib pajak mengetahui mekanisme pembayaran pajak ($X_{1.2}$), wajib pajak memahami mengenai Surat Ketetapan Pajak ($X_{1.3}$), wajib pajak memahami pajak sebagai fungsi budgetair ($X_{1.4}$), wajib pajak mengetahui pajak sebagai fungsi pengatur ($X_{1.5}$), wajib pajak mengetahui pajak sebagai stabilitas ($X_{1.6}$), wajib pajak mengetahui kapan dikenakan sanksi pajak ($X_{1.7}$), wajib pajak mengetahui mengenai sanksi administrasi ($X_{1.8}$), wajib pajak mengetahui mengenai sanksi pidana bidang perpajakan ($X_{1.9}$).

Analisis regresi dengan variabel Pemahaman Perpajakan menunjukkan hasil positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dari hasil regresi dapat diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat sebesar 0,254 untuk setiap satuan tambahan item X.1 (Pemahaman Perpajakan).

Sedangkan berdasarkan uji t diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu t_{hitung} sebesar 1,996 dan didapatkan nilai *signifikansi* sebesar 0,049. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($1,996 > 1,985$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh X.1 (Pemahaman Perpajakan) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah positif dan signifikan.

Semakin meningkatnya variabel pemahaman perpajakan ini, diharapkan wajib pajak akan semakin patuh untuk melakukan kegiatan kewajiban dalam hal perpajakannya, seperti mengetahui mekanisme pembayaran pajak, karena dengan mengetahui mekanisme pembayaran pajak wajib pajak akan merasakan betapa mudah dalam melakukan pembayaran pajak sehingga wajib pajak tidak akan mempunyai pandangan bahwa melakukan pembayaran pajak itu sulit, karena begitu banyaknya kemudahan yang diberikan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak. Kemudahan fasilitas yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai berikut :

1. Pembayaran pajak dapat dilakukan secara On-Line seperti *e-filing* dan *e-spt*.
2. Pembayaran pajak dapat dilakukan melalui kantor pos dan bank yang berafiliasi dengan Direktorat Jenderal Pajak.
3. Dapat diakses melalui *smartphone*.
4. Kualitas *system* yang diberikan tidak menyulitkan bagi Wajib Pajak.

Sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2009) yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Batu)”, hasil ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel kesadaran wajib pajak ini mempunyai 6 item, yaitu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak ($X_{2.1}$), Ketepatan dalam membayar pajak terutang ($X_{2.2}$), pajak harus dibayarkan karena pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara ($X_{2.3}$), wajib pajak mengetahui mengenai fungsi pajak sebagai pembangunan nasional ($X_{2.4}$), wajib pajak mengetahui fungsi membayar pajak sebagai pembangunan sarana pelayanan umum ($X_{2.5}$), pajak merupakan penerimaan negara terbesar ($X_{2.6}$).

Analisis regresi dengan variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan hasil positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dari hasil regresi diketahui bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0,411 satuan untuk setiap item X.2 (Kesadaran Wajib Pajak), sedangkan berdasarkan uji t diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,020 dan didapatkan nilai *signifikansi* sebesar 0,046. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,020 > 1,985$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh X.2 (Kesadaran Wajib Pajak) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah positif dan signifikan.

Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Restu Mutmainah Marjan (2014) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran

Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Makassar Selatan)”, dengan penelitian yang dilakukan oleh Risky Riyanda Rama Putra (2014) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Sanksi Administrasi Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)”, dimana dalam penelitian keduanya terdapat variabel bebas kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel Sanksi Perpajakan memiliki 6 item, yaitu perlu adanya pemberian sanksi sebagai bentuk kedisiplinan ($X_{3.1}$), sanksi tegas terhadap pelanggaran pajak ($X_{3.2}$), pelaksanaan sanksi tegas terhadap wajib pajak yang melanggar ($X_{3.3}$), implementasi sanksi untuk menghukum wajib pajak ($X_{3.4}$), sanksi diberikan kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran ($X_{3.5}$), wajib pajak mengetahui dengan pasti sanksi bunga yang dikenakan ($X_{3.6}$).

Analisis regresi dengan Sanksi Perpajakan menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dari hasil regresi kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat sebesar 0.497 satuan untuk setiap item X.3 (Sanksi Perpajakan). Sedangkan berdasarkan uji t diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu t_{hitung} sebesar 2,030 dan didapatkan nilai *signifikansi*

sebesar 0,045. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,030 > 1,985$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh X.3 (Sanksi Perpajakan) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah positif dan signifikan.

Berdasarkan dengan variabel Sanksi Perpajakan, diharapkan Wajib Pajak akan semakin patuh terhadap kewajiban perpajakannya, seperti menghitung dan menyampaikan SPT nya tepat waktu, dengan pemberian sanksi perpajakan yang bijak, maka wajib pajak akan merasa ada hukuman apabila tidak menyampaikan kewajiban perpajakannya tepat waktu dan benar, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa sanksi yang akan diterima Wajib Pajak apabila melalaikan kewajibannya dalam pembayaran perpajakan :

1. Sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp 100.000 untuk Wajib Pajak orang Pribadi dan Rp 1.000.000 bagi Wajib Pajak Badan.
2. Sanksi Pidana apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran pajak berat.
3. Penyitaan aset Wajib Pajak.

Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan Ariasti (2005) yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Pada Desa Ngadirejo Kecamatan Timur Kabupaten Pasuruan)”, Risky Riyanda Putra Rama (2014) yang berjudul “Pengaruh Sanksi Administrasi Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)”, dan Setiawan (2009) yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada Kantor

Pelayanan Pajak Batu)”. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4. Pengaruh pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel Pelayanan Fiskus memiliki 6 item, yaitu fiskus telah memberikan pelayanan dengan baik ($X_{4.1}$), wajib pajak merasa paham dengan penyuluhan yang diberikan petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak ($X_{4.2}$), fiskus dapat bertutur kata dengan baik dan sopan ($X_{4.3}$), Memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah yang dimiliki wajib pajak ($X_{4.4}$), tanggap dalam membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam kegiatan perpajakannya ($X_{4.5}$), fiskus senantiasa memberikan perhatian terhadap keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan ($X_{4.6}$).

Analisis regresi dengan pelayanan fiskus menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dari hasil regresi kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat 0,440 untuk setiap satuan item X.4 (Pelayanan Fiskus). Sedangkan berdasarkan uji t diketahui bahwa bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,013 dan didapatkan nilai *signifikansi* sebesar 0,047. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,013 > 1,985$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh X.4 (Pelayanan Fiskus) adalah positif dan signifikan.

Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Restu Mutmainah Marjan (2014) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Makassar Selatan)”, dimana dalam penelitian ini terdapat variabel bebas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Pengaruh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Secara bersama variabel pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi digunakan uji F.

pengujian hipotesis model regresi secara simultan atau secara serentak menggunakan uji F dapat dilihat F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} ($36,168 > 2,467$) dan signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari α (α) = 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Koefisien determinasi (R^2) antara Pemahaman Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), dan Pelayanan Fiskus (X_4) adalah sebesar 0,604 dengan koefisien determinasi 0,587. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Kepatuhan Pajak (Y) mampu dijelaskan oleh Pemahaman Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), dan Pelayanan Fiskus

(X₄) sebesar 58,7% dan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain seperti Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, teknologi informasi perpajakan, pengaruh penyuluhan, dan lain-lain.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Jatmiko (2013) yang menyatakan pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus jika dilakukan uji secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dilihat dari semakin meningkatnya pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak orang pribadi dapat dikatakan baik, karena hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata sebesar 3,62 yang berada pada interval 3,5-4,2.
2. Variabel kesadaran wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena hal ini dilihat dari keseluruhan item variabel kesadaran wajib pajak dapat diterima dengan baik oleh wajib pajak sehingga kesadaran wajib pajak dapat dikatakan baik, hal ini dilihat dari nilai rata-rata sebesar 3,65 yang berada pada interval 3,5-4,2.
3. Besarnya pengaruh sanksi perpajakan yang telah di sosialisasikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini dapat dilihat dari

keseluruhan item sanksi perpajakan dapat diterima dengan baik, yang menunjukkan bahwa wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik karena takut akan dikenakannya sanksi perpajakan, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata sebesar 3,69 yang berada pada interval 3,5-4,2.

4. Pelayanan fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dapat dikatakan baik, hal ini dilihat dari pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,65 yang berada pada interval 3,5-4,2.
5. Dari keseluruhan variabel pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus dapat dikatakan baik dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain :

1. Bagi Kantor Pelayanan Wajib Pajak Pratama Malang Utara
 - a, Perlunya peningkatan sosialisasi variabel pemahaman perpajakan mengenai sanksi perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi kapan dikenakannya sanksi perpajakan, Hal ini agar wajib pajak

dapat mengetahui dengan pasti harus menyelesaikan kewajiban perpajakannya sehingga dapat terhindar dari sanksi perpajakan.

- b. Peningkatan sosialisasi terhadap wajib pajak agar semakin menyadari akan kewajibannya dalam membayar pajak dengan mengetahui atas pajak yang dibayarkan merupakan penerimaan negara terbesar. Sebab selama ini pengetahuan akan alokasi pajak yang dibayarkan dianggap tidak tepat sasaran.
 - c. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara harus lebih meningkatkan mengenai sosialisasi sanksi perpajakan untuk menjelaskan kepada wajib pajak bahwa sanksi dikenakan sebagai bentuk kedisiplinan wajib pajak dan sanksi perpajakan dapat dikenakan ke seluruh wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Sosialisasi sendiri dapat dilakukan melalui media cetak, elektronik televisi maupun secara lisan dapat dianggap efektif untuk mempengaruhi wajib pajak.
 - d. Pihak fiskus atau petugas pajak harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik, supaya wajib pajak tidak merasa membuang-buang waktu ketika mereka berkonsultasi dengan pihak fiskus atau sedang melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sudah menyiapkan sarana guna mensosialisasikan mengenai peraturan perpajakan seperti banner, brosur, pamflet, media cetak bahkan media elektronik.

3. Bagi peneliti yang akan datang yang tertarik dengan penelitian ini, dikarenakan peneliti hanya meneliti mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi dengan pengetahuan perpajakan yang hanya bersifat umum dan sosialisasi yang ruang lingkupnya hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti pengetahuan pajak secara lebih mendalam atau secara spesifik, serta memperluas ruang lingkup penelitian atau dengan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi lainnya di Kantor Pelayanan Pajak yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adriani; Waluyo (2011), *Perpajakan Indonesia Edisi 10*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ajija, Shochrul Rohmatul, 2011. *Cara Cerdas Menguasai EViews*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Abdul Rahman, 2010, *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*, Bandung: Nuansa.
- Ariasti, 2005, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Pada Desa Ngadirejo Kecamatan Timur Kabupaten Pasuruan)*.
- Anshari, Tunggul, 2008, *Pengantar Hukum Pajak*, Malang: Bayu Media Publishing.
- Ardanannto, Bagiyo, 2003, *Profesionalisme Aparat Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Universitas Indonesia: Tesis.
- Arikunto, 2002, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Cipta
- Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi, Jakarta: PT, Rineka Cipta
- Diana Sari, 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT, Refika Adimata
- Erly Suandy, 2002, *Perpajakan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Hutagaol, John, 2007, *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, Jurnal Akuntabilitas*.
- Isroah, 2012. *Perpajakan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Indrianto, Dan Seopomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi Keuangan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Jogiyanto, 2012, *Teori Portofolio dan Analisis: Edisi Ketujuh*, Yogyakarta: BPFE
- Kerlinger, 2006, *Asas-Asas Penelitian*, Edisi 3, Cetakan 7, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Marjan, Mutmainah Marjan, 2014, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Makassar Selatan)*.

- Mardiasmo, 2006, *Perpajakan*, Edisi Revisi, ANDI: Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2009, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta: ANDI.
- Mardiasmo, 2011, *Perpajakan*, Edisi Revisi 2011, Yogyakarta: ANDI
- Siahaan, Pahala Marihot 2013:7, *Konsep Dasar Perpajakan*, Bandung, Refika Aditama.
- Nazir, Moh, 2009, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution, 2006, *Perpajakan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sapriadi, Doni 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB*, Jurnal Universitas Negeri Padang.
- Nurmanto, Saifi, 2010, Pengantar Perpajakan, Jakarta: Granit.
- Nurmanto, Saifi, 2003, Pengantar Perpajakan, Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192 Nomor 03 Pasal 1 Tahun 2007 tentang Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu yang Selanjutnya Disebut Sebagai Wajib Pajak Patuh.
- Putra, Rama Riyanda Risky, 2014, Pengaruh Sanksi Administrasi Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari).
- Ridwan, dan Kuncoro, 2008, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis*, Bandung: Alfabeta
- Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, 2009, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Batu).
- Syaodih, Nana, 2009, *Metode Penelitian*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Syhab dan Gisijanto, 2008, Pengaruh Penagihan Pajak dan Surat Paksa Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Ekonomi Bisnis* No. 2 Vol 13.
- Soemitro, Rochmat, 1991, *Pengantar Singkat Hukum Pajak*, CV Eresco, Bandung.
- Soemarso, 2007, *Akuntansi Suatu Pengantar*, Cetakan Kesembilan, Jilid 1, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Sugiyono, 2011, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*, Bandung: Alfabeta.

Salamun, 1990, *Pajak, Citra, dan Bebannya*, Jakarta: Bina Rena Pariwisata.

Tatiek, 2009, Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama.

Tjahjono, Achmad, 2005, *Perpajakan*, Yogyakarta: STIM YPKN.

Dokumen:

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 1 tahun 2010 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE- 100/PJ/2011 Tentang Langkah-Langkah Sosialisasi/Penyuluhan Surat Pemberitahuan (SPT)

Seksi Pengolahan Data dan Informasi, 2016 Jumlah Wajib pajak Terdaftar, Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi, Pertumbuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.